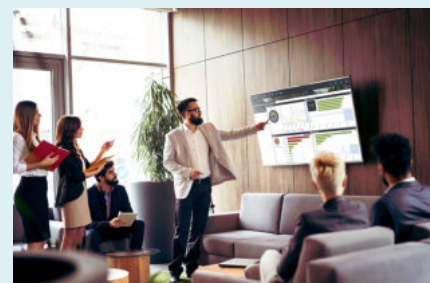


MTData transforma la atención al cliente con Zendesk y alcanza un pico de CSAT del 97 %

MTData, pionera en telemática vehicular, se dedica a ofrecer soluciones personalizadas a sus clientes. A medida que sus operaciones crecieron, también lo hicieron la complejidad y el volumen de sus solicitudes de soporte. MTData recurrió a Zendesk Assist para ofrecer un sistema de soporte al cliente más robusto y aprovechar al máximo Zendesk Suite. Esto se tradujo en una mayor eficiencia operativa y un índice de satisfacción del cliente del 97%.



Con Zendesk Suite, estamos mejor preparados para recopilar datos, hacer preguntas pertinentes y proporcionar información de calidad a nuestros clientes mediante tickets. Con las integraciones de TSM, JIRA y Slack, los detalles sobre las tareas completadas por los técnicos de campo se relacionan automáticamente con los clientes. Con las integraciones con TSM y Jira, los sobre las tareas se escalan más fácilmente a los datos departamentos internos y los detalles sobre los trabajos completados se transmiten automáticamente a los clientes.

– Christopher Pryde

Gerente de Atención al Cliente – MTData

Zendesk mejoró varias áreas de nuestro negocio, no solo la atención al cliente. Por ejemplo, nuestros equipos de ventas y gestión de cuentas lo utilizan como sistema de pedidos. Antes, esto se gestionaba mediante largas cadenas de correo electrónico. Ahora, cuando se genera un pedido, se registra a través de Zendesk, lo que agiliza el proceso para nuestro equipo de logística de salida.

– Norman Arena

Gerente de Operaciones de Clientes – MTData

INDUSTRIA

Telecomunicaciones

SEDE CORPORATIVA

Australia

TAMAÑO DE LA EMPRESA

500-1000

97%

CSAT

4x

Reducción en la acumulación de tickets

2.5hrs

Tiempo de primera respuesta vs. días o semanas

Desde 2003, MTData, filial de Telstra, ha revolucionado las empresas con sus soluciones de vanguardia en telemática vehicular, rastreo GPS y gestión de flotas. Ayudan a clientes de sectores tan diversos como el transporte y la logística, la minería, el petróleo y el gas, y la silvicultura y la agricultura (entre otros) a acceder de inmediato a los indicadores clave de rendimiento (KPI), conocer el estado del vehículo para reducir el mantenimiento e identificar y controlar los factores de riesgo. MTData logra esto mediante dispositivos IoT de vanguardia, que impulsan muchos de los grandes camiones que recorren Australia. "Estos dispositivos capturan diversos datos para proporcionar información a nuestros clientes, como el comportamiento del conductor, el consumo de combustible, la seguridad y el cumplimiento normativo", explica Norman Arena, Gerente de Operaciones de Clientes de MTData. "Nos enorgullecemos de ofrecer soluciones premium a medida para nuestros clientes, basadas en sus necesidades específicas, ya sean de hardware o software".

Pero para MTData, la tecnología es solo una cara de la moneda. "La experiencia del cliente es la otra", afirma Arena. "Priorizamos no solo la profesionalidad, sino también la experiencia. Nuestro equipo está formado por personas que realmente comprenden nuestros productos y pueden brindar un soporte eficaz a nuestros clientes".

Esta dedicación a la excelencia impulsó a MTData a reevaluar su sistema de soporte. "Antes de Zendesk, utilizábamos un sistema automatizado de correo electrónico a ticket más sencillo para registrar los tickets de soporte y responder a ellos", recuerda Christopher Pryde, Gerente de Atención al Cliente de MTData. "A medida que crecíamos, nos dimos cuenta de que necesitábamos un sistema más robusto y centrado en el cliente para documentar y analizar mejor nuestros tickets y optimizar nuestro servicio al cliente".

Ventajas de la eficiencia experta

En su camino hacia el uso completo de Zendesk, MTData se asoció con Zendesk Assist, un equipo de expertos dedicados que brindan ayuda táctica y asistencia práctica con las implementaciones de Zendesk. "Trabajar con el equipo de Zendesk Assist ha sido transformador", afirma Arena. Con su experiencia en atención al cliente y su profundo conocimiento del producto, el equipo ayudó a MTData a brindar la experiencia diferenciada que buscaba ofrecer a sus clientes. "Si bien Zendesk ofrece una amplia gama de artículos y guías, no estábamos seguros de cómo realizar mejor ciertas tareas. Contar con la asistencia experta de Zendesk Assist para guiarnos fue un punto de inflexión", afirma Pryde.

Gracias a esta colaboración, MTData creó flujos de trabajo optimizados y utilizó sus sistemas y personal para realizar más trabajo en menos tiempo. "Queríamos sacar el máximo provecho de Zendesk y resolver los problemas lo más rápido posible. Trabajando con el equipo de Assist, creamos paneles de control para clientes, generamos informes y optimizamos los flujos de trabajo. El equipo también nos ayudó a encontrar soluciones rápidas a cualquier desafío empresarial que surgiera en el camino".



Centralizando de las operaciones de soporte

Dada la diversidad de los negocios de sus clientes y la importancia de los servicios que prestaban — que incluían la gestión de flotas para servicios de emergencia —, MTData quería recopilar más detalles sobre los problemas que encontraban y automatizar los flujos de trabajo para ofrecer una experiencia más personalizada. "Usábamos Zendesk Suite hace dos años, pero no lo habíamos optimizado por completo", señala Arena. "Al reconocer su potencial, queríamos aprovechar al máximo Zendesk y diseñarlo para que satisficiera mejor las necesidades únicas de MTData".

MTData ahora cuenta con 61 agentes que usan la suite Zendesk regularmente y otros 38 agentes light. "Zendesk nos brinda mayor autonomía en nuestras tareas y mejor visibilidad de nuestros tickets, como dónde podemos usar disparadores y otras funcionalidades", explica Pryde. MTData dejó de depender excesivamente del correo electrónico para centralizar las funciones dentro de Zendesk, integrándolo con The Service Manager (TSM), JIRA y Slack. Esta sinergia permitió que todos los departamentos, desde soporte, ventas y administración de cuentas hasta finanzas, recurrieran a Zendesk para sus tareas diarias.

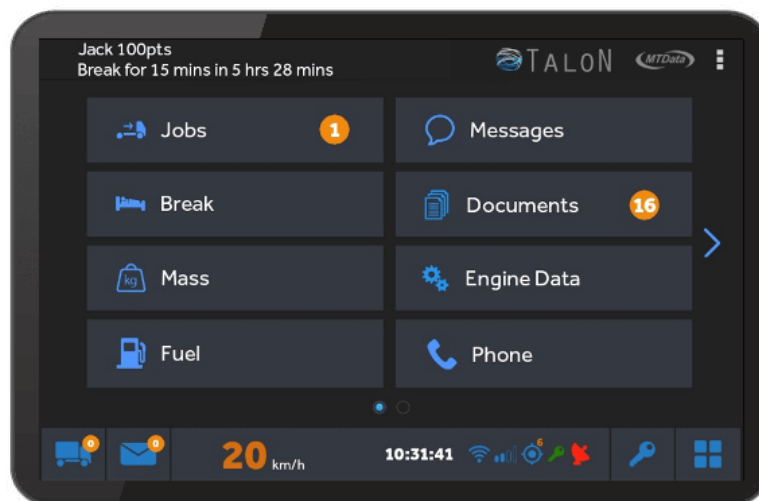
La gestión de tickets se ha transformado en MTData. Con la integración de sistemas, el equipo de soporte puede aprovechar los datos y usar macros (respuestas preescritas) fácilmente para brindar respuestas más rápidas, precisas y de mayor calidad a los clientes. "Esto permite que se completen las hojas de trabajo y que los técnicos de campo se desplacen cuando y donde se necesitan", afirma Pryde.

Otros departamentos de MTData, como el equipo de cuentas y el de TI, también utilizan Zendesk. "Nuestro equipo de cuentas usa Zendesk para extraer información de los tickets para la facturación. Una vez que facturamos a un cliente, este puede cerrar el ticket", comparte Arena. "Otro cambio está en la forma en que gestionamos los problemas de TI: en lugar de enviar un correo electrónico o hablar directamente con el gerente de TI, ahora tenemos un grupo de correo electrónico dedicado que registra los problemas dentro de Zendesk. Esto les brinda mayor visibilidad y una mejor gestión de los tickets", añade Pryde.

Mejorando las interacciones con los clientes

La optimización de Zendesk ha mejorado tanto la eficiencia operativa de MTData como la experiencia del cliente. Para optimizarla aún más, MTData renovó el modelo de atención al cliente. "Ahora, los roles de cada uno están claramente definidos: llamadas, tickets y técnicos. Organizamos los tickets según la prioridad y el tiempo que el cliente lleva esperando una respuesta. Este modelo de Zendesk ha transformado nuestras operaciones. Nuestros índices de satisfacción del cliente (CSAT) se dispararon, alcanzando un máximo del 97%", comparte Arena.

Al comenzar su día iniciando sesión en Zendesk y revisando su cola, los agentes de MTData ahora pueden priorizar los tickets y responder con mayor rapidez. Este cambio también redujo la duración de la primera respuesta de MTData de días o semanas a tan solo 2.5 horas. "Observamos una reducción de cuatro veces en la cola de tickets. Antes, un reto importante en la gestión de tickets era mantener la concentración. Un agente podía estar absorto en una tarea durante 20 o 30 minutos, solo para ser interrumpido por una llamada. Retomar los tickets complejos después de tales interrupciones podía ser difícil", explica Pryde. Al definir claramente los roles, los agentes de guardia ahora pueden gestionar tickets más sencillos durante los periodos de inactividad, mientras que quienes se dedican a la gestión de tickets pueden trabajar de forma sistemática, priorizando según su antigüedad e importancia. Como resultado, el número de llamadas perdidas se ha reducido en un 90%. a sido muy beneficioso para gestionar los tickets sin intervención humana", comparte Pryde.



Capacidades de soporte evolutivas

De cara al futuro, MTData planea seguir profundizando en las capacidades de Zendesk. "Pretendemos proporcionar informes más completos a nuestros clientes y animarlos a usar Zendesk directamente, lo que mejorará aún más su experiencia", señala Pryde. MTData quiere ofrecer a clientes de sectores como el transporte, la logística, la energía, la gestión de residuos, la construcción y los servicios de emergencia la posibilidad de rastrear sus pedidos o el estado de sus tickets, de forma similar a como lo harían en plataformas como Amazon o eBay. MTData también planea enriquecer los datos de sus clientes no solo para aumentar la eficiencia de su soporte, sino también para minimizar las tareas manuales, fomentando aún más la productividad de los agentes.

La empresa prevé una integración holística de Zendesk en todos los departamentos, ya sean recursos humanos, ventas o gestión de cuentas. Me entusiasma la idea de que llegue el momento en que todos los departamentos usen Zendesk. Actualmente, muchos aún dependen del correo electrónico. Si todos usaran la misma plataforma, se obtendría claridad sobre el estado y el progreso de todos los departamentos. Poder clasificar y cuantificar los problemas nos brinda una base sólida para abordarlos con la empresa en general. Si podemos medir un problema, capta la atención. Luego, podemos resolverlo e incluso asegurarnos de que no se repita. Esa es la experiencia que buscamos ofrecer a nuestros clientes», concluye Arena.



Le ayudamos a impulsar la Experiencia del Cliente
y del Colaborador de su Organización

✉ info@interactioncx.com ☎ +507 6631-8777

Prueba Zendesk

Empieza tu prueba gratis
y mira a Zendesk en acción

