

Quickstart ZD

La mejor plataforma para ofrecer una experiencia Omnicanal con
Whatsapp y Redes Sociales incluidas

Zendesk Suite



Zendesk es un software para un mejor servicio al cliente. Zendesk recopila todas las conversaciones de correo electrónico, redes sociales, chat, llamadas, whatsapp, web form y búsquedas en el centro de ayuda, etc., y las reúne en un solo lugar, el *Agent Workspace*, que es fácil de configurar y fácil de utilizar. Para los agentes de soporte, destaca las conversaciones que requieren atención, permite trabajar en varios tickets al mismo tiempo, ver el perfil '360 - omnicanal' del cliente, proporciona las herramientas y la información que necesita para resolver un problema, incluso proveniente de aplicaciones externas. Zendesk realiza un seguimiento de todas estas interacciones y proporciona datos valiosos sobre su empresa, así como un análisis de su rendimiento.

Características Zendesk Suite:

- Interfaz simple e intuitiva
- Reglas de negocio para facilitar asignación, gestión y el seguimiento de los tickets
- Omnicanal y abierto para conectar futuras plataformas de comunicación
- Soporte personalizado con un espacio de trabajo dinámico y centralizado
- Niveles de servicio para medir y mejorar la experiencia del cliente
- Página de auto-servicio con Zendesk Guide
- Proporciona datos para análisis y con Zendesk Explore
- Sincronizar con otras herramientas y aplicaciones

Características y Precios del QuickStart ZD para Zendesk Suite

Características QuickStart ZD	1-9 agentes	10-19 agentes	20-39 agentes
Zendesk Support: Activación y Configuración inicial de la instancia	✓	✓	✓
Configuración de grupos para agrupar agentes	2	4	8
Configuración de campos para personalizar los tickets, usuarios y organizaciones	20	30	40
Configuración de vistas para gestionar los tickets	5	10	15
Configuración de correo electrónico para gestionar email-2-case	2	5	10
Configuración de formularios para casos/tickets Web	1	3	5
Configuración de Reglas de Negocio con disparadores y automatizaciones	5	10	20
Configuración de políticas de nivel de servicio (SLA)	2	4	8
Configuración de Macros para automatización en los tickets	5	8	12
Configuración del canal web Chat y del código html para instalar el widget	✓	✓	✓
Configuración de Shortcuts para respuestas rápidas desde el chat	3	5	10
Configuración de Triggers para chats proactivos	1	3	5
Zendesk Social Messaging: activar canales Whatsapp y Facebook Messenger	✓	✓	✓
Activación y personalización básica de la página de auto-ayuda con Zendesk Guide	✓	✓	✓
Horas de capacitación remota a usuarios tipo train-the-trainer	2	3	5
Horas de soporte remoto post implementación	4	6	8
Integración con sistemas externos como CRMs o ERPs y Apps	\$	\$	\$
Módulo de control de calidad y optimización del desempeño de los agentes	\$	\$	\$
Precios QuickStart ZD	\$2,900	\$4,900	\$7,900

Acerca de In2clouds

In2Clouds es una empresa latinoamericana con más de 14 años de experiencia en la implementación de soluciones en la nube para la gestión de clientes como CRM, contact center, automatización del mercadeo, y sistemas de gestión de cobros. In2clouds es el único Partner Select de Zendesk que a su vez es Consulting Partner de AWS con certificación SDP para Amazon Connect en Latinoamérica.

La metodología QuickStart ZD es propiedad intelectual de In2clouds.

In2clouds México

Paseo de la Reforma 342, Juárez,
Cuauhtémoc
06600 Ciudad de México, CDMX
+52 55 4163-7090
ventas@in2clouds.cloud

In2clouds Centroamérica

Centro Corporativo Plaza Roble, Edificio 5
Escazú, San José
Costa Rica 10203
+506 08000-150-755
ventas@in2clouds.cloud

In2clouds Caribe

151 San Francisco Street, 2nd Floor
San Juan, PR 00907
+1 (787) 952-1036
ventas@in2clouds.cloud