

# El efecto Zendesk

## AI:

marcas reales, resultados reales,  
impacto extraordinario



# Tabla de contenido

Página 3    Introducción

---

Página 4    Resultados en acción

---

Página 5    Tenemos los resultados: la IA ofrece mejoras en la calidad del servicio, la productividad y el ROI  
**Priorización y personalización de la calidad del servicio**

---

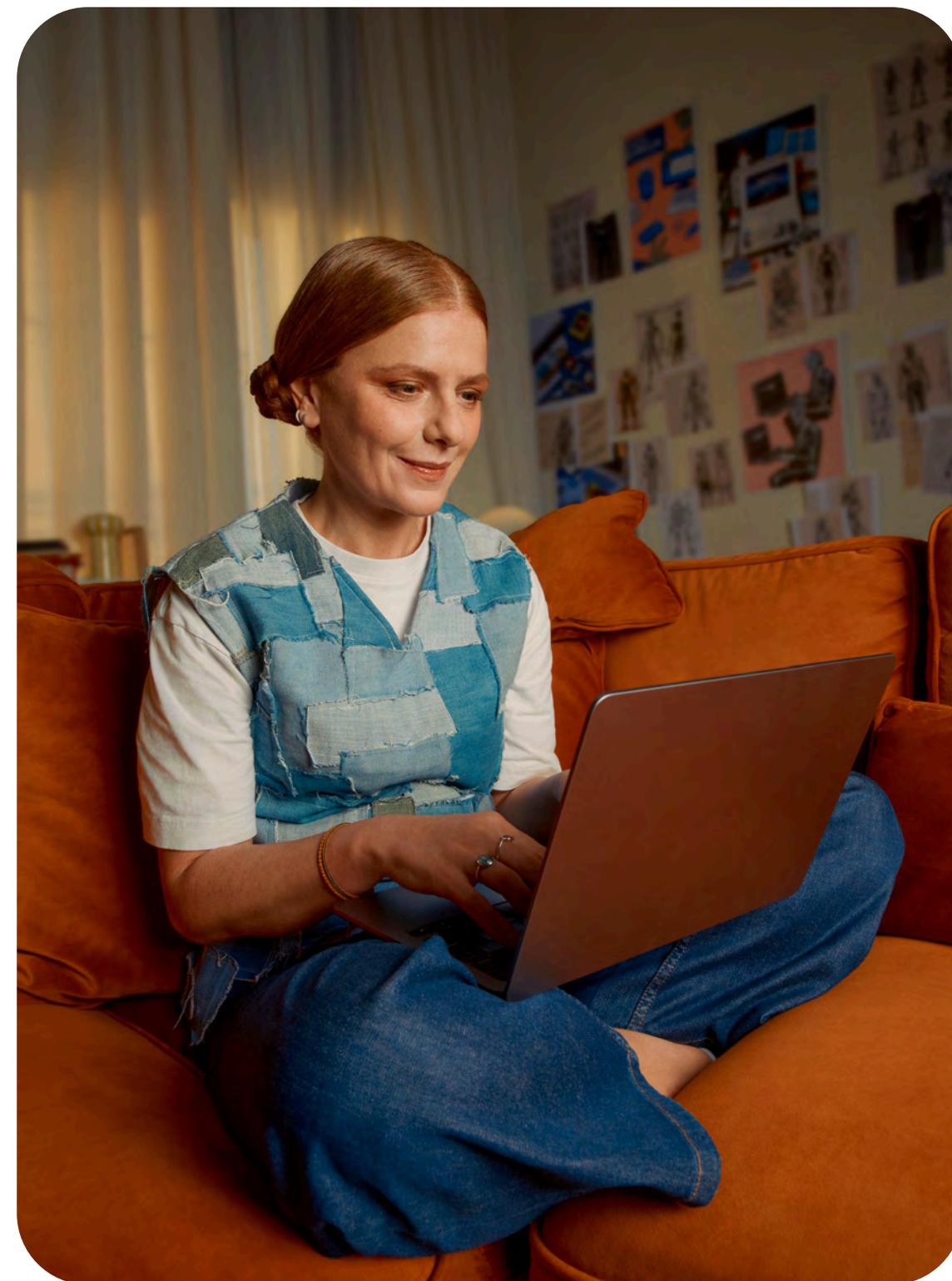
Página 7    Tenemos los resultados: la IA ofrece mejoras en la calidad del servicio, la productividad y el ROI  
**La IA ayuda a los equipos de CX con la productividad y la innovación**

---

Página 9    Tenemos los resultados: la IA ofrece mejoras en la calidad del servicio, la productividad y el ROI  
**ROI medible para la siguiente generación de innovación**

---

Página 11    Cómo lograr el efecto Zendesk AI



# Introducción

Imagina lo siguiente: uno de tus clientes recibe un producto dañado. Se trata de un artículo que necesita para un viaje internacional... y mañana es el día de partida. Tu cliente, con preocupación, se pone en contacto con tu compañía para solicitar ayuda. Tu agente de atención al cliente, auxiliado por un copiloto IA, pone manos a la obra: tras ofrecer una disculpa, envía un nuevo artículo que llegará al domicilio del cliente antes de que salga al aeropuerto.

Tras recibir las buenas noticias, tu cliente, de muy buen humor, va a su café local. Se compra un café y también pide uno para la siguiente persona en la fila. Este acto de generosidad alegra el día de esa persona y del dueño del café, quienes a su vez continúan con la cadena de favores.

**Este es el efecto Zendesk AI: una secuencia de eventos originada por una experiencia del cliente positiva.** Y nuestros clientes lo están logrando mediante el poder transformador de la IA.

Zendesk ha transformado la experiencia del cliente durante casi dos décadas. Y los últimos dos años en particular han generado innovaciones increíbles. Tan solo en 2024, lanzamos más de 475 funciones, incluyendo nuestros agentes y copilotos IA.

Pero lo que nos distingue en el sector del CX es cómo hemos reinventado las experiencias del cliente a lo largo de varias décadas. En Zendesk, hemos creado y seguimos creando herramientas de servicio al cliente impulsadas por información sobre la atención que los clientes reciben. Es decir, datos que hemos recopilado sobre más de 100 000 clientes y fundamentados en más de 50 000 bases de conocimientos para brindar a las organizaciones de CX soluciones de IA personalizadas, contextuales y de alto impacto.

Potenciados por estas soluciones de IA para servicios específicos, los clientes de Zendesk están recuperando el tiempo necesario para mejorar su servicio con creatividad y precisión, lo que les permite obtener resultados extraordinarios en torno a la calidad, la productividad y el ROI. También están superando a sus competidores. Habiendo completado la fase piloto, ahora están escalando sus estrategias de IA en todos los niveles, al tiempo que refuerzan las ganancias obtenidas al reinvertirlas en su organización para seguir impulsando el crecimiento y la innovación.

Hemos reunido las experiencias y puntos de vista de quienes han generado los mejores resultados con el fin de demostrar el poder de la IA para ofrecer un mejor servicio y lograr resultados de gran impacto. A continuación te contamos sus historias para que descubras cómo puedes obtener resultados excepcionales.

# x1.6

Los clientes de Zendesk AI tienen 1.6 veces más probabilidades de haber integrado la IA por más de un año, lo que les da un margen competitivo a través de la experiencia y la escalabilidad.

## Metodología de investigación de Zendesk

Zendesk encuestó a aproximadamente 1700 usuarios de IA para la experiencia del cliente, incluyendo 350 clientes de Zendesk, tanto para conocer el impacto de las herramientas de IA en los roles y organizaciones dedicados al CX, como para identificar su valor comercial. Este estudio incluyó líderes de CX, administradores y agentes en cuatro países: Estados Unidos, Brasil, Reino Unido y Australia.

# Resultados en acción

Antes que nada, veamos el valor inmediato y medible que los clientes de Zendesk obtienen mediante el uso de la IA, incluyendo grandes ahorros de tiempo y costos, así como una mejores métricas sobre la satisfacción del cliente y la calidad del servicio. Esta es apenas la punta del iceberg, y estos resultados iniciales indican que podemos esperar mucho más.

## 7.3 horas

Los clientes ahorran un promedio de 7.3 horas a la semana gracias a Zendesk AI, lo que permite que los equipos tengan más tiempo para enfocarse en tareas estratégicas de alto valor.

## 86%

de los líderes de CX reportan que Zendesk AI ha mejorado significativamente sus puntuaciones de satisfacción del cliente.

## 91%

de los líderes de CX reportan una mejora en la calidad del servicio, el cual cumple con las expectativas cada vez más elevadas en torno a la velocidad y la personalización.

## 85%

de los líderes de CX ven reducciones de costos medibles impulsadas por la información y automatización obtenidas mediante la IA

# Tenemos los resultados: la IA ofrece mejoras en la calidad del servicio, la productividad y el ROI

Los clientes de Zendesk AI observan resultados tangibles en tres áreas clave: mejor **calidad de servicio**, **productividad** optimizada y **ROI** medible.

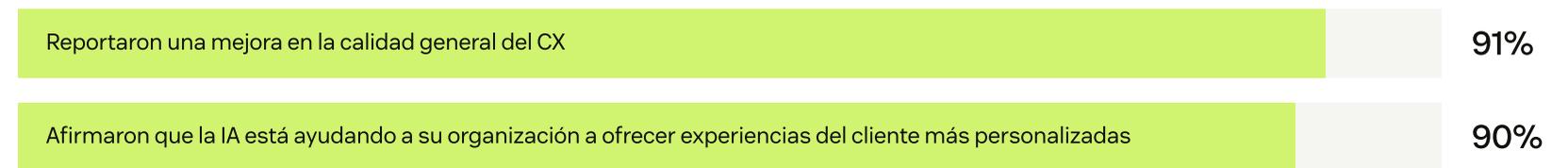
## Priorización y personalización de la calidad del servicio

Hoy más que nunca, la calidad del servicio es fundamental para los consumidores. Y cuando dicho servicio es excepcional, los clientes de inmediato lo comparten con sus familiares y amigos o en redes sociales.

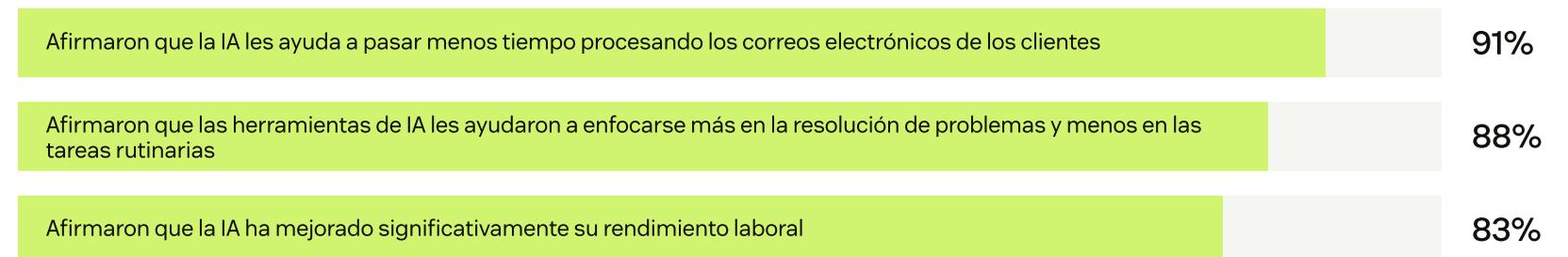
Pero dado que los clientes cada vez tienen expectativas más altas sobre la personalización y las tasas de respuesta, ¿cómo puedes seguir ofreciendo experiencias de las que no dejen de hablar?

Zendesk AI mejora la satisfacción del cliente al personalizar las interacciones y ofrecer respuestas más rápidas y precisas. De hecho, casi todos los líderes de CX están de acuerdo en que las herramientas de IA mejoran la experiencia del cliente e impulsan su satisfacción.

### Líderes de CX



### Agentes de Zendesk con IA



Catapult Sports es prueba de todo esto. Con Zendesk AI, potenciaron a sus agentes con herramientas que ahorran tiempo y brindan soporte crucial para la misión de sus clientes mientras mejoran también su satisfacción.

Clientes destacados



# CATAPULT

Catapult Sports ostenta una impresionante CSAT del 97% gracias a Zendesk Advanced AI

Desde 2006, Catapult Sports ha ayudado a atletas y equipos a alcanzar su máximo potencial. Y ahora cuentan con Zendesk Advanced AI para lograrlo. Catapult equipó a sus agentes con herramientas que optimizan su tiempo, gracias a lo cual redujo en un 50% el tiempo de primera respuesta, en un 21% el tiempo total de resolución y en un 14% el tiempo promedio de atención, lo que resultó en un incremento de 1.8 puntos en la satisfacción del cliente.

Aprende de Catapult Sports

Mejorar la satisfacción del cliente (CSAT) es solo el comienzo para las organizaciones pioneras en la adopción de la IA. Estos precursores ahora buscan calibrar el impacto de sus medidas de IA, así como determinar en qué otras áreas pueden seguir invirtiendo. Esto es particularmente cierto para aquellos que han tenido éxito con la implementación de agentes IA. Estas organizaciones están adoptando nuevas métricas, tales como el monitoreo del índice de satisfacción del bot (BSAT), para entender cómo los agentes IA satisfacen las necesidades de sus clientes y cómo pueden mejorar.

Con el apoyo de la IA, los equipos están mejor preparados para entender las necesidades únicas de los clientes y responder a ellas, lo que permite que perciban que cada interacción es más personalizada y significativa.

Zendesk AI ayuda a las organizaciones a alcanzar una accesibilidad más amplia

88%

de los líderes de CX reportaron haber superado barreras lingüísticas y de comunicación

85%

de los líderes de CX destacaron una mejora en el servicio a clientes con discapacidades

# La IA ayuda a los equipos de CX con la productividad y la innovación

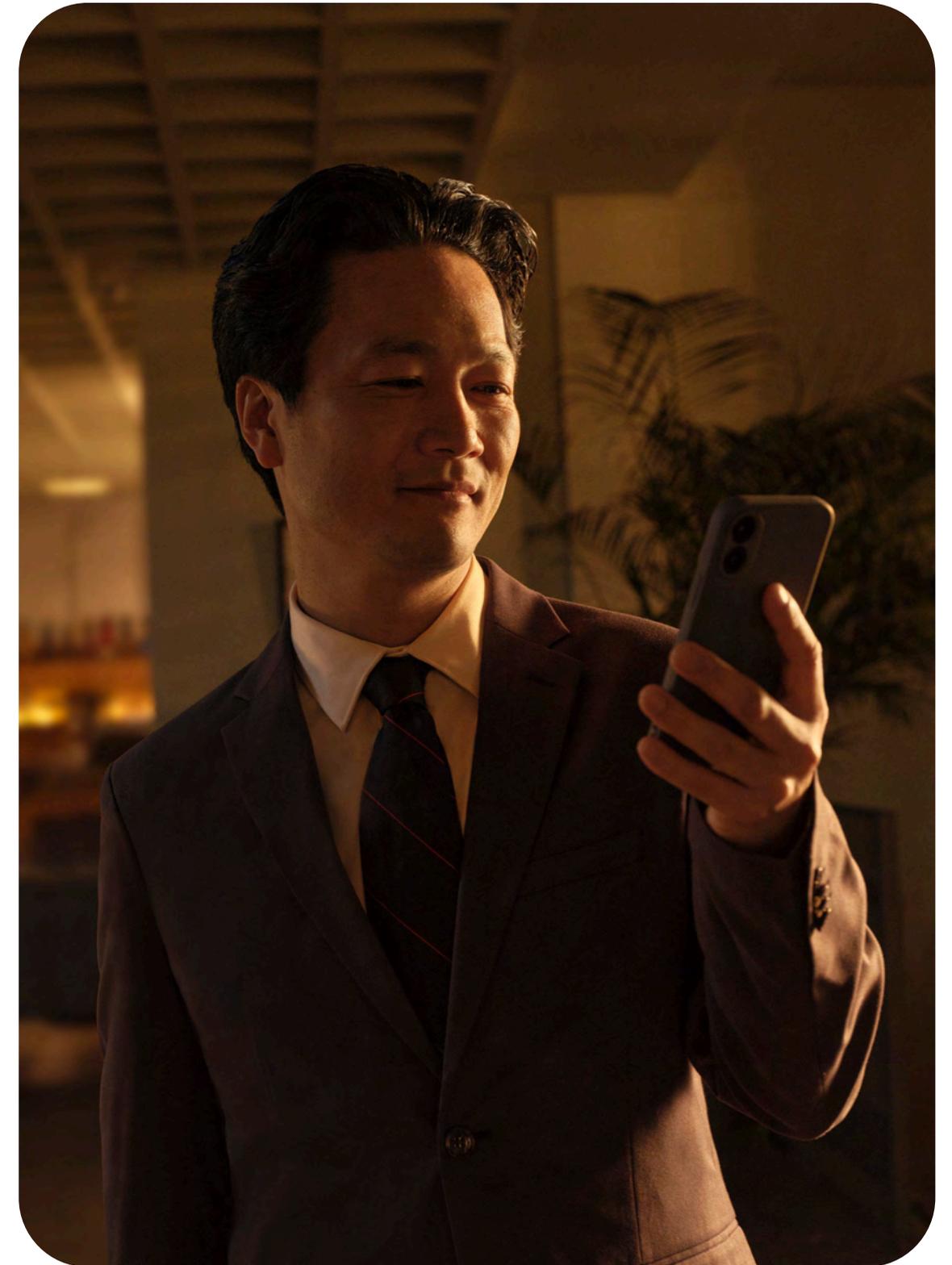
¿Recuerdas nuestra promesa de ayudarte a recuperar tiempo en tu semana laboral? No era una broma. Los líderes de CX, administradores y agentes que usan IA están observando ahorros de tiempo significativos todos los días, lo que se traduce en una reducción sustancial de costos, así como en mejoras operativas.

## La IA te devuelve tiempo en tu día

Función	Horas ahorradas por semana
Líderes de CX	8.8 horas
Administradores	6 horas
Agentes	6.8 horas

Estas horas ahorradas se reinvierten en tareas de alto valor, tales como analizar datos, identificar nueva información y afinar conocimientos sobre productos y servicios, lo que en última instancia mejora la productividad y reduce el tiempo dedicado a tareas manuales.

Unity, la plataforma de desarrollo líder en el mundo, experimentó esto de primera mano. Tras un año de crecimiento exponencial, implementó Zendesk AI para reducir los costos operativos e introducir flujos de trabajo que ahorrarán tiempo, lo cual impulsó la productividad de los agentes.



## Cientes destacados



# Gracias a la optimización de la productividad de los agentes mediante Zendesk AI, Unity ahorra USD 1.3 millones

Unity necesitaba ampliar su soporte al cliente sin adquirir más personal. Conectar un agente IA de Zendesk a su base de conocimientos eliminó más de 8000 solicitudes y optimizó la capacidad de los agentes para atender tareas esenciales.

Aprende de Unity

Zendesk AI cambia las reglas del juego, y los agentes de Unity pueden confirmarlo. Según nuestra investigación, los agentes que usan Zendesk IA tienen el doble de probabilidades de dedicar el tiempo ahorrado a encontrar soluciones innovadoras para los desafíos de los clientes en comparación con aquellos que no usan Zendesk.

Y no solo los agentes perciben los beneficios. En todas las funciones y roles, la IA está transformando los flujos de trabajo al permitir que nos enfoquemos no en actividades rutinarias sino en tareas de alto valor. Los líderes que usan Zendesk AI están aprovechando muy bien su tiempo adicional: El 47% comenta que lo usa para optimizar las herramientas y sistemas de IA, mientras que el 45% se enfoca en el aprendizaje y desarrollo de su equipo.

Los administradores describen algo similar: los que usan Zendesk AI tienen 41% más probabilidades de emplear herramientas de IA para mejorar el contenido de la base de conocimientos y 39% más probabilidades de utilizarlas para predecir y evitar escalamientos, lo que los convierte en precursores de la excelencia operativa.

Zendesk AI está impulsando cambios holísticos en cada organización al transformar el tiempo ahorrado en estrategias, innovación y crecimiento profesional. Y en cada nivel de la organización, la IA ayuda a los empleados a afinar sus habilidades al equiparlos con las herramientas y el tiempo necesarios para pensar de manera creativa, actuar con precisión y prepararse para éxitos futuros.

## Qué sigue para el CX: funciones optimizadas en organizaciones dinámicas

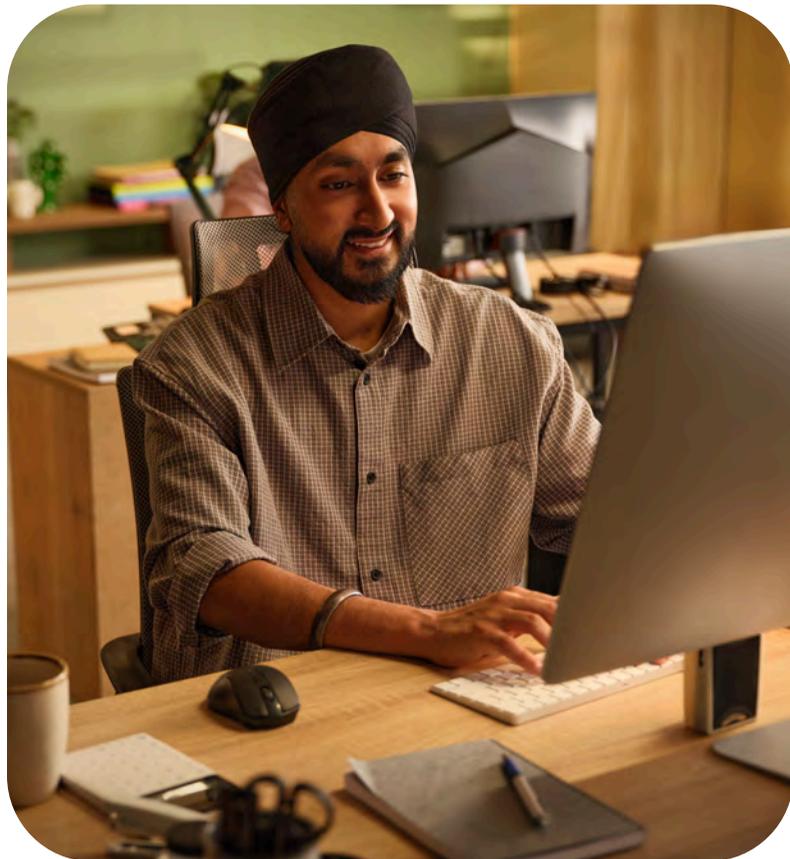
Su función:	El trabajo que deben desempeñar:	Lo que hacen con la ayuda de Zendesk AI:	Por qué es importante:
Líderes de CX	Supervisión de las operaciones diarias de CX	Dedicar más tiempo a la planeación estratégica y a la toma de decisiones	La IA ayuda a los líderes de CX a orientar sus organizaciones hacia la innovación y el éxito a largo plazo
Administrador	Realizar tareas operativas y de gestión rutinarias	Ocuparse de tareas de mayor valor, como mejorar las experiencias del cliente, identificar soluciones creativas para afrontar retos y optimizar la gestión del personal	La IA designa a los administradores como los arquitectos operativos de la organización de CX
Agente	Solucionar los problemas de los clientes, incluyendo la gestión de tareas rutinarias y responder a todas las solicitudes entrantes	Sentirse empoderados para dedicar más tiempo a los problemas complejos de los clientes y ofrecer un servicio excepcional	La IA facilita el enfoque en tareas más significativas y en una mayor satisfacción

De hecho, la IA está llevando a toda la organización de CX al siguiente nivel al conferir tareas superiores a cada función y preparar al talento para el futuro.

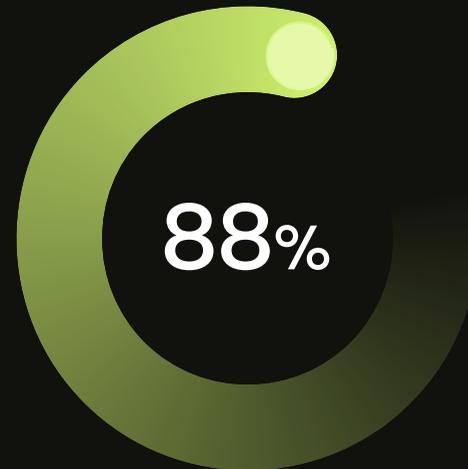
# ROI medible para la siguiente generación de innovación

En lo que respecta al ROI, Zendesk AI ofrece claros beneficios financieros, ya que genera tanto ahorros en costos como nuevos ingresos.

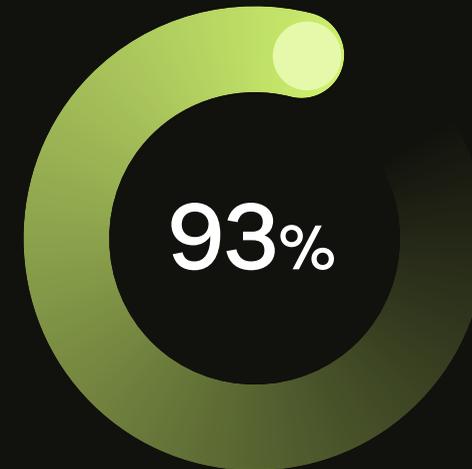
Este es el caso de UrbanStems. Zendesk AI actualmente les ayuda a simplificar sus procesos, mejorar la satisfacción del cliente y obtener ahorros increíbles. Y no son los únicos: 85% de los líderes de CX reportaron reducciones de costos medibles debidas a la IA.



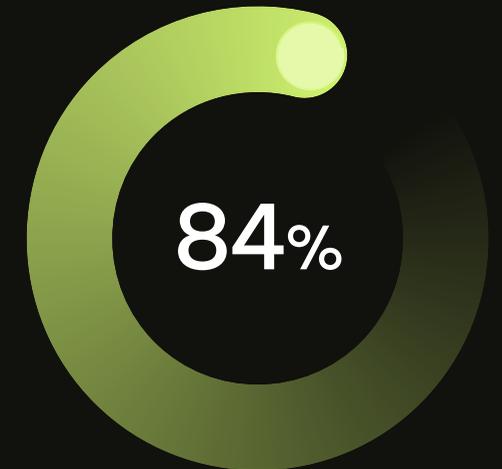
## Zendesk AI ilustra el futuro del trabajo



de los líderes reportaron un giro hacia actividades estratégicas tras la implementación de la IA



de los administradores reportaron beneficios significativos en la automatización de tareas



de los agentes reportaron que la IA reduce la cantidad de errores y mejora su confianza

## Cientes destacados



### UrbanStems genera ahorros de USD 100 000 en tan solo 3 meses con Zendesk AI

El servicio de envío de flores UrbanStems implementó Zendesk AI para mejorar su atención al cliente y registró ganancias casi de inmediato. Al utilizar IA para automatizar las respuestas a consultas comunes, UrbanStems alcanzó una tasa de redirección de tickets del 39%, lo que permitió que sus agentes se enfocaran en problemas más complejos; esto a su vez mejoró la eficiencia y la satisfacción del cliente.

[Aprende de UrbanStems](#)

Zendesk AI no solo evidencia su valor a corto plazo, sino que además posiciona a las organizaciones para lograr un crecimiento continuo. De hecho, el 84% de los líderes de CX reportaron que la información y la automatización impulsadas por la IA generaron nuevos flujos de ingresos. Dichos ingresos pueden reinvertirse en la organización, lo que fomenta el crecimiento y la innovación.

### Zendesk AI ayuda a las organizaciones a optimizar su estrategia de CX

Los clientes de Zendesk tienen:

**22%**

más probabilidades de reinvertir el tiempo ahorrado en la redefinición de sus estrategias de compromiso del cliente

**20%**

más probabilidades de colaborar eficazmente entre equipos

Al agilizar las operaciones y detectar oportunidades para generar ingresos, la IA potencia a las organizaciones para reducir costos al tiempo que impulsan un crecimiento significativo, lo que revoluciona la manera en que las organizaciones logran la eficiencia y la rentabilidad.

# Cómo lograr el efecto Zendesk AI

Los resultados de nuestra investigación son claros: nuestros clientes están obteniendo resultados impactantes gracias al efecto Zendesk AI. Estos precursores en el uso de la IA están avanzando rápidamente hacia el escalamiento de sus estrategias para resolver aún más problemas de sus clientes, lo que crea un efecto positivo que se expande dentro y fuera de su organización. Y esto impulsa nuevas innovaciones y fomenta el crecimiento.

De ahora en adelante, se enfocarán en:



**Integrar herramientas de manera homogénea**, dejando de lado las soluciones ad hoc y adoptando herramientas de IA unificadas y específicas para los servicios que prestan.



**Incorporar la IA en flujos de trabajo diarios** y desarrollar hábitos que maximicen el aumento en la productividad.



**Invertir en mejorar la capacitación de los equipos**. Tanto los agentes como los líderes reconocen la necesidad de la IA y del dominio de los datos. Durante el tiempo recuperado por los líderes, estos se están enfocando en el desarrollo de su equipo y en la colaboración interfuncional.



**Evaluar el progreso** mediante la adopción de métricas específicas para la IA, en combinación con las tradicionales, para garantizar el éxito.

Y eso es solo el principio. Seguiremos monitoreando el progreso de nuestros clientes e identificando las áreas en las que presenten avances significativos. En un panorama en constante cambio, sus éxitos dan forma al futuro del CX con la IA.

Aún no es demasiado tarde para lograr el efecto Zendesk AI, pero el momento para dar el primer paso es **ahora**. Contamos con la experiencia necesaria para ayudar a tu organización a afrontar la transformación del CX impulsada por IA, y podemos ofrecerte soluciones específicas para tu sector, tales como agentes IA, gestión de personal (WFM), Copilot y QA, para apoyarte a lo largo del camino. Juntos, te ayudaremos a adaptarte, innovar e impulsar resultados comerciales nunca antes vistos.



## ¿Qué esperas para generar resultados extraordinarios?

Descubre el poder de Zendesk AI

