



Cómo Homebridge creció con Zendesk

Información general

Homebridge Financial Services Inc. es una compañía privada no bancaria de préstamos hipotecarios con sede en Iselin, New Jersey. Con más de 2.300 socios, más de 205 sucursales y un centro de llamadas exclusivo para los consumidores, Homebridge ha sido cliente de Zendesk desde 2012.

Desafío:

Crecer de manera ininterrumpida y eficaz cuando se trata de mantener abiertas las líneas de comunicación, tanto internas como externas.

Solución:

Zendesk en múltiples departamentos

Ventajas notables

En el informe técnico de IDC encargado por Zendesk, *Homebridge Is Scaling Support Across Departments with Zendesk*, IDC trabajó directamente con Homebridge para cuantificar las ventajas de usar Zendesk en un negocio y determinó que Homebridge tuvo un **beneficio neto descontado promedio de \$156.596 al año**, lo cual se tradujo en un **ROI del 158 % en cinco años** para el despliegue y un periodo de amortización de cuatro meses.

Implementación

Ahora, Homebridge ha más que triplicado su tamaño y ha implementado Zendesk en 15 departamentos, lo que ha permitido que los equipos internos y los que tratan con los clientes puedan crecer y colaborar con más eficiencia. Tener los datos de los clientes y los empleados en un solo lugar y con un solo registro en los distintos canales, dispositivos e interacciones permite que los agentes y equipos de help desk de Homebridge puedan manejar los tickets de soporte con más rapidez, más precisión y una mayor productividad y eficiencia, lo que se traduce en ahorros significativos en los costos.

"A medida que cada equipo iba adoptando Zendesk, se iba deshaciendo en elogios y así fue como fuimos integrando más grupos".

Ben Chapman, director de experiencia y análisis de Homebridge

Tiempos de contestación más rápidos, una mayor eficiencia y la redirección de tickets a través del autoservicio son solo algunas de las ventajas que experimentaron los equipos.

Descarga el informe técnico de IDC completo y el análisis del ROI:

<https://www.zendesk.com.mx/resources/idc-report-homebridge/>