



premier
partner



CASO DE ÉXITO FOX SPORTS MÉXICO

Respuestas más rápidas que fortalecen un servicio de primer nivel.

Industria: Media & Entertainment

Empleados: 251 – 1000

Región: México

“ Zendesk ha sido muy fácil de implementar y muy sencillo de adoptar para las mejores prácticas y la atención diaria hacia los clientes finales. ”

Adán Rodríguez, Technical Lead APP OTT/IPTV, Fox Sports México

12 h

de tiempo promedio
de resolución final

46%

de las consultas se
resuelven a través
del chatbot

20%

de reducción de
costos

15%

de reducción en la
tasa de abandono

EMPRESA

Fox Sports México es el canal de deportes en el mundo de la televisión de paga con mayor reconocimiento en México. Cuenta con 3 canales básicos 24x7: Fox Sports 1, Fox Sports 2 y Fox Sports 3, y un canal a la carta, Fox Sports Premium, lanzado en 2022, y está incursionando en el mercado de aplicaciones directas al consumidor en formato streaming live por suscripción.

Su oferta de contenidos deportivos incluye algunas de las principales competencias nacionales e internacionales.



premier
partner



CASO DE ÉXITO FOX SPORTS MÉXICO

DESAFÍO

Como parte de la estrategia integral de la empresa para brindar una alta calidad de experiencia a sus suscriptores, uno de los desafíos que enfrentaron fue el de integrar, dentro de su oferta de contenidos, un producto de suscripción de video (SVOD) directo al consumidor, que incluía una aplicación para la gran mayoría de los dispositivos de video por Internet.

Para ello, requerían de un conjunto de servicios de monitoreo y soporte al usuario final que acompañe las inquietudes técnicas y de producto de una forma eficiente y a través de diversos canales de comunicación, como email, chatbot, centro de ayuda y mensajería en redes sociales.

SOLUCIÓN

Fox Sports México eligió Zendesk como plataforma de atención al usuario final, lo que les permitió implementar, con el apoyo del partner CXC Latam, un sistema de tickets de soporte con varios canales de comunicación, como email y redes sociales, y un portal de Centro de Ayuda, en conjunto con un chatbot apoyado en una base de conocimiento.

Asimismo, implementaron un conector integrado a Zendesk Support para la consulta de transacciones de suscripción y el seguimiento de pagos mediante facturación web.



premier
partner



CASO DE ÉXITO FOX SPORTS MÉXICO

RESULTADO

Las soluciones de Zendesk Support, Guide y Chat, implementadas en diciembre de 2022, en conjunto con el conector de facturación, permitieron a Fox Sports México atender y rastrear de forma más eficiente las consultas de los suscriptores de la app Fox Sports México. Además, fueron capaces de habilitar los canales de email, chatbot, centro de ayuda y redes sociales, para publicar información precisa sobre procesos internos, paquetes y precios públicos, y avisos al suscriptor, de forma más dinámica, lo cual los ayudó a reducir el tiempo de respuesta a las consultas. Hoy, la plataforma de app de video de Fox Sports México está presente en más de 500.000 dispositivos instalados de las principales plataformas y sistemas operativos, como Android, iOS, Apple TV, Samsung Tizen, LG webOS, Roku, Amazon Fire TV, Chromecast, Android TV y Web Browsers. Las consultas recibidas a través de Zendesk corresponden a menos del 1% de los suscriptores y se resuelven en un tiempo promedio de 8 horas, con un horario de atención de 18x7x365, fundamental para eventos deportivos en vivo de alta concurrencia.

Sé todo un Caso de Éxito Comencemos la Experiencia

Sobre CXC LATAM: CUSTOMER XPERIENCE CREW (CXC)

Empresa nacida en México, presentes en todo LATAM con ADN multicultural y diverso, enfocada 100% en la gestión e innovación de la Experiencia de Cliente.

Nos enfocamos en cerrar la brecha existente entre lo que quieren y necesitan los clientes y lo que están entregando las empresas en cada una de las interacciones con ellos.

¿Qué te parece una prueba gratuita?

TELÉFONO

+52 (55) 4195 6355

CORREO ELECTRÓNICO

hola@cxclatam.com

ventas@cxclatam.com

SÍGUENOS EN REDES SOCIALES

@cxclatam

VISÍTANOS EN NUESTRA WEB

www.cxclatam.com

AGENDA TU DEMO GRATIS