

**Cómo ayuda Zendesk a los
equipos de RR. HH. con la
experiencia de los empleados**

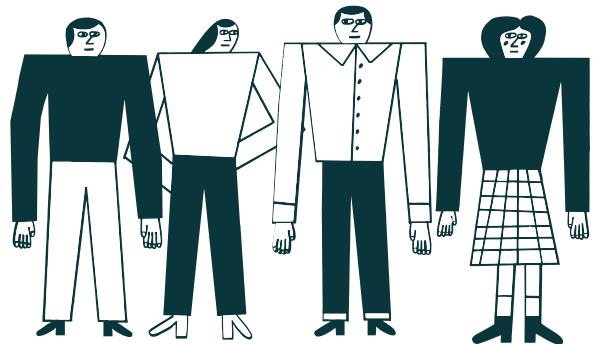
Las expectativas de los empleados evolucionan a medida que aumentan las de los clientes. Después de todo, tus empleados también son consumidores y esperan de su lugar de trabajo lo mismo que de los sitios donde compran: servicios personalizados, eficientes y convenientes.

Según un estudio reciente de [McKinsey](#), hay tres grandes áreas de insatisfacción de los empleados con los servicios internos: la disponibilidad y claridad de la información; el tiempo necesario para completar las tareas que las funciones de soporte requieren; y el esfuerzo que supone el proceso de dichas funciones de soporte. Ahora, más que nunca, los departamentos de recursos humanos soportan en buena medida esta presión para optimizar la participación de los empleados y aumentar la retención. La influencia que puede tener un proceso de incorporación funcional y eficiente es descomunal: un estudio descubrió que un proceso de incorporación estructurado hace un [58 % más probable](#) que los empleados se queden en una empresa tres años o más.

Con Zendesk, los equipos de RR. HH. disponen de una plataforma intuitiva que les permite escalar el soporte y mantener la participación de los empleados durante su estancia en la empresa. Además, Zendesk permite obtener información clave, por ejemplo, cómo pueden los equipos de RR. HH. mejorar el rendimiento mediante automatizaciones e integraciones de autoservicio inteligentes, todo ello desde un mismo centro integrado.

Descubre en detalle las formas en que Zendesk ayuda a los equipos de recursos humanos a lograr sus objetivos.

Haz participar a los empleados: utiliza una base de conocimientos para ofrecer autoservicio



Los empleados quieren ser capaces de encontrar por su cuenta respuestas sobre las políticas o los beneficios de la empresa, y se frustran cuando pierden tiempo buscando por todas partes. Aunque el volumen de solicitudes de los empleados pueda ser de gran tamaño, el tipo de preguntas que realizan suele ser bastante estándar. En lo que respecta a RR. HH., las consultas pueden ser sobre la incorporación de nuevos empleados, los beneficios, las nóminas, los días de libre disposición y las vacaciones. Aquí es donde [Zendesk Guide](#) proporciona a los equipos de RR. HH. soluciones de gran utilidad: se trata de una base de conocimientos que permite centralizar toda la información institucional. Los empleados pueden operar mediante autoservicio, lo que les brinda la capacidad de buscar y encontrar

respuestas a preguntas habituales en un intuitivo centro de ayuda. Por su parte, los equipos de RR. HH. se benefician de un soporte escalado con autoservicio, lo que les permite reservar recursos para los problemas más complejos de los empleados.

Así es como funciona Guide: es posible crear (y personalizar) rápidamente un centro de ayuda, una comunidad en línea y un portal de atención al cliente. Los clientes de RR. HH. pueden crear páginas y artículos relativos a los recursos y preguntas más comunes de los empleados. Estas herramientas permiten a los clientes (en este caso, tus empleados) obtener un mejor autoservicio, y los agentes (los miembros de tu equipo de RR. HH.) ven cómo aumenta la eficiencia y se acelera la resolución de problemas.

Operaciones de personal

Centro de ayuda de Operaciones de personal > AMER Estados Unidos

Enviar una solicitud Hannah Bastian ▾

Buscar

AMER Estados Unidos

Beneficios

Inscripción abierta para beneficios 2019

Permisos parentales

Permisos médicos y de cuidado de familiares

Licencias (y cómo solicitarlas)

Pase para gimnasio

Salud colectiva

Ver los 24 artículos

Políticas y papeleo

Política de asistencia telefónica para servicios jurídicos y de TI (AMER)

Descuentos en Hawaiian Airlines

Descuentos en espectáculos de Broadway

Reembolso de gastos de no empleados

Zipcar

Preguntas frecuentes sobre correspondencia 401(k)

Actualización de tus aportes 401(k)

Ofertas de fidelidad 401(k)

Más información

Inscripción abierta para beneficios 2019

Christina Barcelon Actualizado hace 2 horas

Seguir

Beneficios

Inscripción abierta

1-16 de noviembre de 2018

La Inscripción abierta es tu oportunidad anual para cambiar de plan, añadir o eliminar personas a tu cargo, o inscribirte por primera vez y así recibir tus beneficios el año siguiente. Las decisiones que tomes ahora estarán en vigor desde el 1 de enero de 2019 al 31 de diciembre de 2019.

¿Dónde puedo obtener más información?

Tenemos una serie recursos que te ayudarán a tomar decisiones informadas. Te animamos a que les eches un vistazo. ¡Y no dejes de invitar a los miembros de tu familia!

En línea

Consulta los detalles en la [Guía de beneficios 2019](#). ¡Se incluirán los cambios para 2019!

Accede al [Consultor de beneficios Alex](#) para ayudarte a elegir el mejor plan médico.

Únete al canal [#benefits-US-OE2019](#) de Slack (temporal, para preguntas sobre la inscripción abierta).

Guide permite crear y personalizar rápidamente un centro de ayuda, una comunidad en línea y un portal de atención al cliente. Los empleados obtienen un mejor autoservicio y el equipo de RR. HH. comprueba cómo mejora la eficiencia.

Productividad del equipo: mejora la experiencia del agente con aplicaciones integradas



A lo largo del día, los departamentos de RR. HH. trabajan con numerosas aplicaciones y sistemas. Aunque el fin de muchos de estos sistemas es mejorar la productividad, la cosa puede complicarse, en cierto modo irónicamente, porque la información importante se encuentra repartida por varios canales. Zendesk ayuda a aumentar la eficiencia al ofrecer a los equipos la capacidad de integrar las aplicaciones, los sistemas y las interacciones de los empleados dentro de Zendesk Support. Como resultado, los equipos pueden acceder más fácilmente a los sistemas que utilizan para que la experiencia de los empleados resulte más rápida, más relevante para el contexto y más agradable. Zendesk se [integra con más de 750 aplicaciones](#), incluidas aplicaciones de colaboración (Jira, Slack), de firma y documentación (Box, Dropbox, PDF) y de gestión de proyectos (Trello).

Slack es una de las aplicaciones de colaboración laboral más populares, y es con la que muchos empleados se comunican de forma interna. La integración de Slack para Zendesk ofrece a los equipos de atención al cliente un modo más sencillo de facilitar la comunicación con los empleados. En concreto, permite a los empleados iniciar mediante Slack preguntas para el equipo de RR. HH. A continuación, Slack notifica al equipo de RR. HH. y convierte estas publicaciones de forma automática en tickets en Zendesk Support. Además del aumento en la eficiencia, el equipo interno no perderá el hilo de la conversación.

La integración de Slack para Zendesk proporciona a los equipos internos un modo más sencillo de comunicarse con los empleados. Por ejemplo, un empleado puede hacer una pregunta en un canal de recursos humanos de Slack. Un miembro del equipo de RR. HH. recibe la notificación y puede añadir la pregunta como un ticket en Zendesk.

Escalado rápido: utiliza IA y automatizaciones en apoyo de un equipo creciente

El Informe de tendencias en la experiencia de los clientes de Zendesk 2019 reveló algunos datos fascinantes sobre IA y CX. En gran parte, los clientes consideran que la IA es una tecnología emergente: en todos los países, casi dos tercios de los clientes o no creen haber interactuado con un bot de atención al cliente en los últimos seis meses, o no lo saben.

Especificamente en Zendesk, ya se han resuelto más de un millón de tickets empleando herramientas de IA, lo que ha ahorrado 225.000 horas de agente y ha devuelto 2800 años al cliente.

Los equipos de RR. HH. pueden utilizar la IA, alimentada por Answer Bot, para ayudar a los equipos a derivar los tickets y escalar el soporte en toda la organización, al tiempo que los empleados reciben las respuestas rápidas que esperan.

[Answer Bot](#) supone una bendición para los equipos de RR. HH.: trabaja junto al equipo y utiliza el aprendizaje automático para ayudar a responder las preguntas planteadas. Con el contenido de tu base de conocimientos de Zendesk Guide, Answer Bot sugiere artículos que podrían ayudar a los empleados a resolver sus problemas. Por ejemplo, si un empleado envía una pregunta acerca de los pagos, puede activarse Answer Bot para que

señale artículos del centro de ayuda relevantes para este asunto, de modo que el empleado pueda servirse por su cuenta.

Los equipos de RR. HH. también se benefician de las herramientas de automatización de Zendesk Support, como las macros y disparadores, pues facilitan el soporte para preguntas repetitivas. Por ejemplo, podrían configurarse recordatorios automáticos por correo electrónico para los empleados que aún no han seleccionado sus beneficios para el año siguiente, o se puede configurar un disparador que avise a los empleados de que su asunto ha sido escalado.

Cuando la empresa crece, aumentan las necesidades de soporte de los empleados. Los equipos internos, como el de RR. HH., necesitan un modo de proporcionar soporte de forma eficiente, al tiempo que se escalan para satisfacer las expectativas de los empleados. Nuestro Informe de tendencias de CX descubrió que los equipos que utilizan las funciones de IA de Zendesk ven aumentar claramente su eficiencia global: resuelven los tickets un 21% más rápido y tienen una tasa de autoservicio dos veces superior, además de gestionar un volumen de solicitudes seis veces superior al de sus compañeros.

[RR. HH. de Zendesk] Re: Ayuda con la selección de beneficios 2019 ➤ Bandeja de entrada

 RR. HH. de Zendesk
No escribas nada debajo de esta línea ## Este ticket (n.º 170591) se ha actualizado.
Abhiroop Basu Sep 5,

 RR. HH. de Zendesk <support@zendeskhr.com
a mí ▾
No escribas nada debajo de esta línea ##
Gracias por ponerte en contacto con RR. HH. de Zendesk. Nuestro equipo está ocupándose de tu solicitud (n.º 170591).
Hemos utilizado Answer Bot y aquí tienes algunos buenos artículos que podrían serte de ayuda:

¿Alguno de estos tickets responde tu pregunta?

Resumen de la Guía de beneficios 2019:

 Tienes toda la información básica acerca de la selección de beneficios en las preguntas frecuentes sobre correspondencia 401k	<input type="button" value="Sí, quiero cerrar mi solicitud"/>
Resumen: ¿Te interesa registrarte para un 401k?	
 Aquí tienes toda la información básica necesaria sobre permisos parentales	<input type="button" value="Sí, quiero cerrar mi solicitud"/>
Resumen: Descubre nuestra oferta de permisos parentales para que disfrutes de tranquilidad, soporte y generosidad.	

Answer Bot utiliza el aprendizaje automático para ayudar a resolver las preguntas más frecuentes, por ejemplo, sobre los feriados, los pagos o la selección de beneficios.

Optimización del rendimiento: utiliza informes personalizables para analizar los datos

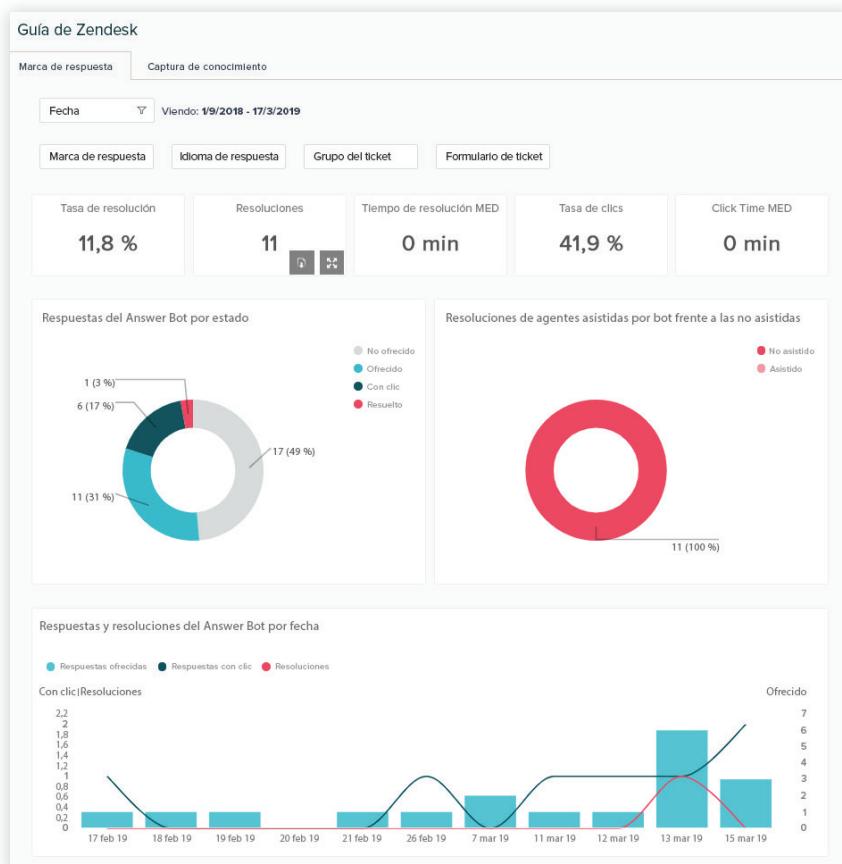
A nadie le gusta trabajar en la oscuridad o llegar a una reunión sin respuestas claras. Los equipos de RR. HH. necesitan conocer su desempeño en objetivos tales como la satisfacción de los empleados y la eficiencia general: es esencial para identificar oportunidades de mejora, ya sean en cuanto a los tiempos de respuesta, la reducción de los tickets en proceso o la mejora de la puntuación CSAT de los empleados. Poder hacer un seguimiento constante de las métricas clave para los objetivos de soporte no es algo deseable: es imprescindible.

Zendesk Explore proporciona a los equipos de RR. HH. un modo de identificar elementos de acción para así analizar tendencias, tiempos de respuesta y puntuaciones de satisfacción. Esta información les permite identificar problemas y oportunidades subyacentes para mejorar el rendimiento del equipo. Explore le brinda a los equipos de RR. HH. la capacidad para medir y mejorar constantemente el rendimiento de oferta de servicios mediante herramientas de informes y paneles de prácticas recomendadas.



Además, los equipos pueden crear sus propios informes personalizados para realizar un seguimiento de incidentes, eventos, problemas, solicitudes de servicio, tiempos de inactividad, etcétera, lo que permite descubrir ineficiencias y cuellos de botella en los procesos.

Explore también ofrece a los equipos de RR. HH. la capacidad de supervisar la participación de los empleados y recabar sus opiniones mediante herramientas fáciles de usar, como encuestas CSAT. Además, se complementa con otras herramientas de Zendesk: los equipos pueden ver si Answer Bot está ayudando a resolver de forma más eficiente las preguntas de los empleados, así como examinar en detalle áreas específicas con el fin de entender qué pueden mejorar para aumentar la eficacia del soporte mediante IA.



Con Zendesk Explore, los equipos de RR. HH. pueden hacerse una mejor idea de su desempeño en los objetivos de rendimiento.

CLIENTE DESTACADO:



300.000

vendedores

600

agentes de soporte y
empleados de Shopify
utilizando la herramienta

92 %

de clasificación CSAT

Shopify, nombrada por Fast Company una de las diez empresas minoristas más innovadoras, lleva desde 2012 creciendo a buen ritmo, pues ha pasado de 20.000 vendedores a más de 300.000. Durante este tiempo, la compañía se adaptó rápidamente para mantenerse a la par de sus clientes y no ha dejado de superar las expectativas desde entonces.

Este crecimiento hizo que Shopify comprendiera que debía reevaluar las herramientas de soporte con las que contaba, tanto para los vendedores como para sus propios empleados. Una vez que el equipo optó por Zendesk, los responsables de soporte recibieron una agradable sorpresa. En un solo día, los agentes sabían lo necesario para comenzar a trabajar. El equipo encontró que Zendesk Support era flexible y fácil de usar y, lo más importante, rápido. Los tiempos de carga ya no eran un problema y los ejecutivos de soporte ahora contaban con información casi en tiempo real.

En 2013, Shopify tenía solo 30-40 personas que trabajaban con Zendesk Support, pero para mediados de 2016, más de 600 agentes de soporte y empleados de Shopify usaban la herramienta para brindar soporte a los vendedores, y como el punto central de la verdad de la información para los clientes. De hecho, Support es tan flexible y tan fácil de usar que la herramienta ha sido adoptada también por otros departamentos internos, incluidos los equipos de Recursos Humanos y TI de Shopify. El impacto en la atención al cliente ha sido tremendo: Shopify ha alcanzado una calificación CSAT del 92 %.

"Podemos adaptar de verdad Zendesk Support a nuestro negocio en lugar de cambiar nuestro negocio para que se adapte a Support", afirmó Wilson. "Support es el eje, la herramienta central que se encarga de conectarlo todo. A medida que vamos creciendo, hay más presión por centralizar todo para garantizar que, cuando los agentes inicien sesión en Support, tengan todo en un solo lugar".

**Equipos de RR. HH. de todo el mundo
utilizan Zendesk para mejorar la
experiencia de los empleados**



[Contáctanos](#) si deseas obtener más información
sobre cómo los equipos de RR. HH. usan Zendesk para
ofrecer una mejor experiencia a sus empleados.

zendesk.com.mx/contact