

# Crear eficiencias y aumentar la moral

Por qué las empresas se benefician  
con el software de help desk



## TESCO

El gigante de comestibles Tesco, que atiende 79 millones de viajes de compras por semana, utiliza Zendesk para administrar problemas tecnológicos internos y consultas para sus 460 000 empleados en 9 países.

**30 000 artículos vistos por semana:**

Tesco se adapta con un autoservicio inteligente para brindar apoyo a sus empleados globales. Tiene cinco instancias de Zendesk Support y ocho centros de ayuda en marcha para distintos equipos internacionales, como TI, Servicios a las personas y Seguridad.

**40 000 tickets por semana:** Tesco maneja un gran volumen de tickets gracias a las complejas reglas de enrutamiento que se implementan mediante el uso de disparadores y macros, configurados en todos los equipos para mantener una experiencia coherente para los colegas, sin importar el tipo de consulta. Gracias al autoservicio y una asignación más inteligente de los tickets, Tesco ha podido crear experiencias más sencillas para los equipos internos, que así dedican más tiempo a atender a los clientes.

Las empresas, en particular aquellas que operan en los sectores de tecnología, servicios médicos, energía y manufactura, se enfrentan a desafíos complejos a la hora de brindar un servicio de calidad a sus clientes externos, desde [aumentar las expectativas](#) acerca de la experiencia de los clientes hasta la creciente necesidad de adoptar inteligencia artificial y automatización. Sin embargo, aunque un enfoque de precisión en sus usuarios finales es clave, también lo es considerar la experiencia de los empleados, que igualmente desean un soporte personal y con capacidad de respuesta.

No nos confundamos, los empleados son clientes, e importantes. Su experiencia en el lugar de trabajo es importante: como lo han demostrado los estudios, las empresas con empleados comprometidos superan el índice S&P 500 en hasta un 122 por ciento. La implementación de un sistema de soporte sólido y compasivo para los empleados crea efectos dominó cuantificables que pueden transformar la [cultura](#) de una empresa de manera que tenga ramificaciones muy reales para el [resultado final](#). Sentar las bases para una gran experiencia de los empleados también genera beneficios invaluable en eficiencia, como una mejor comunicación

Las empresas con empleados  
comprometidos superan el  
índice S&P 500 en hasta un

# 122 %



de datos, menos esfuerzos duplicados y un mejor uso de los recursos, humanos u otros.

Sin embargo, para muchas empresas, puede ser sorprendentemente difícil proporcionar una [experiencia de los empleados](#) que compita con el soporte externo al cliente en lo que respecta a la calidad. Ya se trate de sistemas heredados difíciles de usar o de programas que no sean compatibles con las herramientas modernas de productividad, las empresas terminan gastando demasiado en productos que son difíciles de personalizar y de usar. ¿Cuál es el resultado? Una gran deuda técnica, operaciones ineficientes, silos departamentales y una fuerza laboral que se siente frustrada y sin apoyo, todo lo cual influye en la productividad y la capacidad para proporcionar un servicio de calidad a clientes externos.

Entonces, ¿qué implica la experiencia de los clientes internos? En primer lugar, es mucho más que darle al departamento de recursos humanos software de gestión de tickets y esperar lo mejor, si bien tu departamento de RR. HH. seguramente se beneficiará al contar con las herramientas adecuadas. Brindar una excelente experiencia de los clientes internos implica comprender cuántos equipos podrían beneficiarse al contar con el software de help desk (dato: son todos).

Para las empresas que estén considerando renovar su experiencia de los clientes internos, es importante comprender qué papel puede desempeñar cada departamento en esa tarea, y un componente crucial

de esto es adoptar una herramienta que se integre perfectamente con los procesos y flujos de trabajo actuales al tiempo que proporciona KPI claros para medir el éxito y validar la inversión de la empresa.

En los siguientes casos de uso, analizaremos cómo una solución de soporte unificada puede evitar la fragmentación de la información, alentar la [colaboración](#) y ofrecer información valiosa a través de análisis para garantizar que tus empleados tengan todo lo que necesitan para atender a tu bien más valioso: tus clientes.

**“Nuestro trabajo es mantener a nuestros empleados felices y productivos. Zendesk Support ya nos ha resuelto muchos problemas y nos ha dado una visión holística de la satisfacción del cliente para que podamos seguir mejorando en lo que estamos ofreciendo”.**

– Russ Gangloff

Director de Atención al cliente



# Recursos humanos

Quizás el departamento que más claramente se beneficiará al contar con una herramienta de soporte [omnicanal](#) es el de Recursos Humanos. Pero primero, es importante comprender qué significa omnicanal y por qué es necesario para los equipos de recursos humanos. Los empleados, al igual que los clientes externos, esperan poder buscar ayuda en el canal de su elección, ya sea correo electrónico, una herramienta de colaboración como [Slack](#), chatbot o teléfono, y desean moverse a través de estos sin problemas. Esa es una tendencia que no va a ningún lado; de hecho, se está solidificando a medida que más y más empresas adoptan el servicio omnicanal.

Por ejemplo, piensa en un equipo de recursos humanos que trabaja para un conglomerado mundial de energía con decenas de miles de empleados que trabajan en campos de arenas bituminosas canadienses, en plataformas petroleras en el Mar del Norte y en las granjas solares del desierto de Mojave de California. Brindar un excelente soporte a los trabajadores de campo (así como a los trabajadores de oficina y científicos en los laboratorios) requiere pensar en algo más que [la nómina y los beneficios](#). Para los departamentos de recursos humanos, la prioridad debe ser crear [relaciones](#) con colegas.

Lograr ese objetivo requiere tener disponibles las herramientas adecuadas, que faciliten el trabajo transparente y rápido de los miembros del equipo de Recursos Humanos. Debido a que RR. HH. presta servicios a todos los departamentos de una empresa,

este equipo esencial necesita la capacidad de colaborar con otros grupos, como Legal y Operaciones, para obtener las respuestas que necesitan los empleados. Y dado el tamaño de la base de empleados para las empresas, es crucial que RR. HH. tenga una herramienta que pueda [ampliar](#) con el crecimiento de la empresa, por ejemplo, cuando una adquisición incorpora una gran cantidad de empleados o produce otros cambios de personal a gran escala.

Y los números no mienten: Los equipos de RR. HH. que usan una solución de help desk ayudan a un promedio de [51 por ciento](#) más de empleados, lo que tiene efectos positivos muy reales en la [felicidad](#) y retención de los empleados (y como lo demostró un estudio de la [Sociedad para la Administración de Recursos Humanos](#), reemplazarlos tiene un valor estimado de seis a nueve meses de salario de un empleado). Esa mejora funciona en conjunto con los beneficios del autoservicio, que prefiere un número cada vez mayor de clientes, tanto internos como externos.

Piensa por un momento en algunas de las preguntas comunes que tus equipos de RR. HH. reciben de los empleados: ¿Cómo funcionan las opciones estándar? ¿Cómo cambio mi importe de retención en mi sueldo? ¿Cuál es la política de la empresa sobre la baja por maternidad? Muchas preguntas comunes se pueden responder a través de una base de conocimientos, lo que libera al equipo de RR. HH. para que se enfoque en problemas más complejos y cree mejores relaciones con sus colegas.

Mientras tanto, los análisis pueden ayudar a los equipos de RR. HH. a identificar obstáculos y mejorar el rendimiento general. La información valiosa sobre cómo les está yendo a los miembros individuales del equipo de

RR. HH., los tiempos promedio de respuesta y resolución, y las solicitudes comunes pueden crear un círculo virtuoso de [mejora](#), que impulsa la eficiencia, el ahorro de costos y una mayor felicidad de los empleados.

**“La gente seguía usándolo y seguía dando críticas positivas y elogios: todos, desde los ejecutivos de cuentas, los corredores y los socios que comercian con empresas a las que brindaban soporte. Fue algo acertado; de modo que otros equipos comenzaron a usar Zendesk”.**

**– Ben Chapman**

Director de Experiencia del cliente y análisis

**homebridge**

# TI

Ninguna empresa puede operar sin un departamento de TI y equipos relacionados, como infosec y devops. Pero la pregunta es: ¿estos equipos tienen el ancho de banda y las herramientas para gestionar los desafíos más serios a los que se enfrentan? Desde combatir las amenazas de seguridad externas hasta garantizar que los empleados tengan la tecnología adecuada para realizar su trabajo, los departamentos de TI se enfrentan a una enorme cantidad de solicitudes de soporte. Y dado que TI necesita trabajar con todos los departamentos, especialmente con RR. HH. y operaciones, requiere herramientas que permitan una documentación clara mientras se integran con una gran cantidad de herramientas de comunicación y productividad, ya sea [Jira](#), correo electrónico o [Zoom](#).

Esas integraciones, incluido, de manera crucial, el software de administración de recursos, juegan un papel importante a la hora de ayudar a los equipos de TI a satisfacer las necesidades de los clientes internos. Ya estén ayudando a los ingenieros de software a resolver problemas con la implementación de compilaciones o la configuración de nuevos empleados con computadoras portátiles y otros accesorios, los equipos de TI deben equilibrar apagar incendios con la minuciosa contabilidad de las valiosas garantías de la empresa.

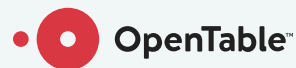
Si bien tener una solución de gestión de tickets unificada puede facilitar la administración de estas tareas dispares, los departamentos de TI necesitan mucha más ayuda para administrar las cargas de trabajo. Contar con un proceso actualizado de gestión del

conocimiento ayuda a los clientes internos a resolver sus propios problemas, y les permite a los equipos de TI centrarse en problemas más complejos. Por ejemplo, ¿cuán útil es que un profesional de TI capacitado pase un tiempo valioso ayudando a sus colegas a restablecer contraseñas o manejar problemas de la impresora? La mayoría de los líderes de TI prefiere ver a su equipo ocuparse de problemas más complejos.

Ahora bien, esos mismos empleados de TI no pueden soportar la carga de las tediosas tareas de administrar una base de conocimientos interna, y peor aún, el contenido desactualizado puede terminar causando más problemas de los que resuelve. Sin embargo, la inteligencia artificial puede aprovechar el [aprendizaje automático](#) que identifica las tendencias en los tickets de soporte y sugiere mejoras que pueden ayudar a redireccionar esos tickets al proporcionar las opciones de autoservicio que los empleados [prefieren](#) de todos modos.

No obstante, algunas veces los equipos de TI, a pesar de tener un gran contenido de conocimiento listo para sus colegas, se enfrentan a momentos difíciles. Entender, y aún más importante, poder predecir, cuándo se debe reforzar el personal puede traducirse en una mayor eficiencia de la empresa y hacer un mejor uso de los recursos valiosos. Apoyarse en los [análisis](#) puede ayudar a los equipos de TI a identificar altibajos en la demanda, ya sea que esas tendencias se basen en necesidades estacionales, cadencias de lanzamiento de productos, etc.

“Los disparadores integrados envían actualizaciones por correo electrónico automáticamente a medida que procesamos un ticket. Escuchamos todo el tiempo que ahora tenemos mayor capacidad de respuesta, pero no se debe a que los agentes están haciendo algo diferente. Es porque el sistema mantiene informado al empleado automáticamente, algo con lo que antes no contábamos”.



# Dales a tus empleados las claves para el éxito

Para los líderes de las empresas, el éxito se puede medir en parte por el cumplimiento de los objetivos de ingresos y la ampliación (o la feroz defensa) de la participación de mercado de su negocio, pero esos hitos requieren una base que rara vez obtiene la gloria durante los requerimientos de ganancias o los informes trimestrales. Para sentar las bases, los líderes deben preguntarse lo siguiente: ¿Cómo puedo ayudar a mis equipos a trabajar de forma más inteligente y a evitar la fragmentación de la información? ¿Qué herramientas puedo implementar para ofrecerles a esos departamentos agilidad para responder a nuevos desafíos?

Un creciente grupo de empresas ha descubierto que el software de experiencia de los clientes puede ayudar a responder esas preguntas y más. Ya esté impulsando el compromiso de los empleados, midiendo las eficiencias operativas o ayudando a todos los equipos internos a colaborar de manera transparente, el software de help desk puede transformar la forma en que opera su negocio. Y con la [solución correcta](#), esa transformación puede desarrollarse sin las dificultades del bloqueo de proveedores, la costosa personalización y los altos costos de mantenimiento. Al elegir una herramienta que sea fácil de usar y de administrar, podrás proporcionar el tipo de experiencia estelar que generará resultados y mantendrá felices a tus empleados.

