



Cómo ayuda Zendesk a los equipos de TI con la experiencia de los empleados

Las expectativas de los empleados evolucionan a la par que 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.

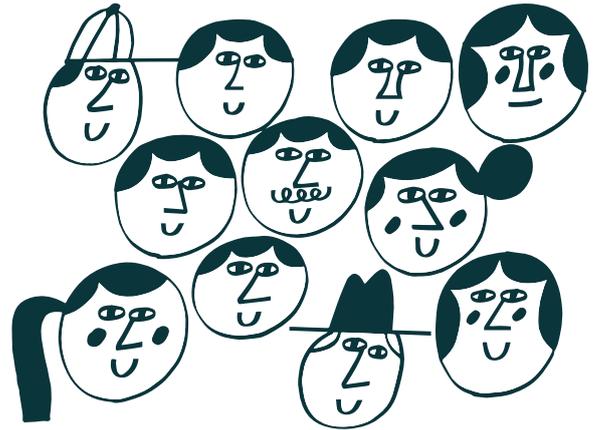
Según un reciente estudio de [McKinsey](#), hay tres grandes áreas de insatisfacción de los empleados con los servicios internos: la disponibilidad y claridad de la información; el tiempo necesario para completar las tareas que las funciones de soporte requieren; y el esfuerzo que supone el proceso de dichas funciones de soporte. De todos los departamentos internos, los de TI son los que reciben, de largo, la mayoría de las solicitudes de los empleados. Y, a medida que aumentan las expectativas de los empleados, más presión siente TI ante la necesidad de ofrecer servicios más rápidos y personalizados. Una encuesta reveló que, aunque el [64 %](#) de las organizaciones de TI tienen objetivos de tiempo de resolución, el [76 %](#) no logra cumplirlos de forma habitual.

Con Zendesk, los equipos de TI pueden beneficiarse de una plataforma fácil de usar y ampliable que permite al equipo escalar el soporte en toda la empresa. Zendesk proporciona a los equipos de TI las herramientas que necesitan para responder con eficiencia. Además, les permite comprender cómo pueden mejorar el rendimiento mediante automatizaciones e integraciones inteligentes de autoservicio, todo ello desde un mismo centro integrado.

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 deben perder tiempo buscando arriba y abajo. Aunque el volumen de solicitudes de los empleados pueda ser grande, el tipo de preguntas que realizan suele ser bastante estándar. En el caso de TI, pueden ser sobre las políticas de dispositivos, el acceso al software y la reparación de equipos.

Aquí es donde [Zendesk Guide](#) proporciona a los equipos de TI potentes soluciones: Se trata de una base de conocimientos que permite centralizar toda la información institucional. Los empleados pueden operar mediante autoservicio, lo que les da la capacidad de buscar y encontrar respuesta a preguntas habituales en un intuitivo centro de ayuda. Por su parte, los equipos de TI 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 equipos de TI pueden crear páginas y artículos relativos a los recursos y preguntas más comunes de los empleados, como el acceso a aplicaciones, información sobre ordenadores y dispositivos, y procesos de seguridad. De este modo, los empleados pueden acceder a todos los datos en un mismo punto.

Estas herramientas permiten a los clientes (en este caso, tus empleados) obtener un mejor autoservicio, y los agentes (los miembros de tu equipo de TI) ven cómo aumenta la eficiencia y se acelera la resolución de problemas.

Artículos en esta sección

- Cómo acceder a Enplug mediante Okta
- Cómo acceder a Expensify mediante Okta
- Okta: Restablecimiento de contraseña mediante SMS
- Okta: Cómo iniciar sesión en 8x8 VOD con Okta
- Okta: Plugins de navegador
- Okta: Configuración de inicio de sesión y contraseña para nuevos empleados**
- Okta: Cómo acceder a las cuentas de servicio - Buzones compartidos
- DUO: Cómo volver a inscribir un nuevo dispositivo mediante Okta
- Okta: Cómo iniciar sesión la primera vez
- Okta: Cómo personalizar el panel

Más información

Okta: Configuración de inicio de sesión y contraseña para nuevos empleados

Michael Diala
Hace 1 año · actualizado

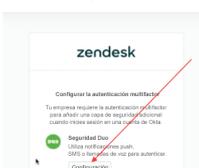
Propósito:
¡Un saludo, nuevo empleado! Bienvenido a Zendesk. Este artículo te explicará cómo se inicia sesión en Okta y cómo se restablece la contraseña el primer día.

Resumen paso a paso:
1. Ve a [zendesk.okta.com](#). Inicia sesión con tu nombre de usuario y contraseña de Okta, establece una contraseña nueva y crea un perfil de usuario.

Carta de bienvenida



2. Se te mostrará un mensaje para «Configurar la autenticación multifactor» con Seguridad Duo. Haz clic en «Configuración». Mira la captura de pantalla siguiente.



TI

Enviar una solicitud Hannah Bastien

TI de Zendesk > Recursos de empleado

Buscar

Recursos de empleado

Primeros pasos

- Formulario de solicitud de acceso a GitHub
- Okta: Acceso a aplicaciones
- Gmail: Activar la verificación en dos pasos
- Presentaciones de orientación para nuevos empleados

Recursos de la empresa

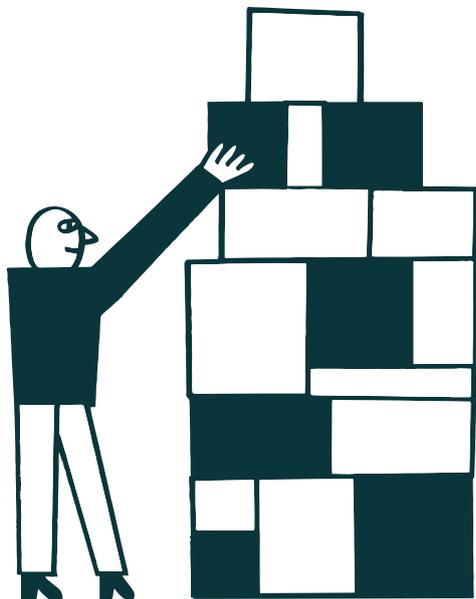
- Buscar en Sociedad: Preguntas frecuentes
- Guía de cambio de nombre de usuario final
- Quiénes somos
- ¿Dónde se encuentra la ayuda de TI?
- Cómo: Cambiar tu nombre preferido en Workday
- Buscar en Sociedad: Cómo funciona

Mac 101: ¿Los ordenadores Mac son una novedad para ti? (Consulta este artículo!)

Mac 101: 13 artículos

Con Zendesk Guide, los empleados disfrutan con la capacidad de encontrar rápidamente la información que necesitan; por su parte, los equipos de TI se benefician del soporte escalado con autoservicio, pues les permite reservar recursos para los problemas más complejos.

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



A lo largo del día, los departamentos de TI 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 dando 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 en el contexto y más divertida.

Zendesk se [integra con más de 750 aplicaciones](#), incluidas aplicaciones de gestión de recursos (Oomnitza, Panorama9), gestión de cambios (Myndbend, Sweethawk), colaboración (JIRA, Slack) y asistencia remota (Rescue LogMeIn, TeamViewer). Otras aplicaciones populares para los departamentos de TI son Device42, Trello, Dropbox, Workato, Azuqua, Okta, OneLogin, Five9 y Box.

Con estas integraciones, los equipos de TI pueden conectar con Zendesk Support múltiples sistemas de uso diario. Además, Zendesk Support se convierte en el centro donde los equipos de TI obtienen información e interactúan con los sistemas relevantes.

The screenshot displays the Zendesk Support interface for a ticket titled "Ayuda, mi ordenador no se enciende." (Help, my computer won't turn on). The ticket is assigned to Fernando Pereira. The interface shows various fields for the ticket, including the agent assigned, priority, and status. A sidebar on the left contains navigation options and a list of tags. The main content area shows the ticket details, including a public response and an internal note. An "Answer Bot" section suggests relevant articles. The "Aplicaciones" (Applications) section is open, showing the "Administración de recursos de TI" (IT Resource Management) application. This application displays details for a resource with ID 17464, including the assigned agent (Fernando Pereira), resource name (17464-fpereira), serial number (C02V51NZHV2T), location (San Francisco), and state (Asignado). The application also shows the date of provision (23/08/2017) and the date of last check (11/03/2019). At the bottom, there are buttons for "Continuar en la solicitud" and "Enviar como Nuevo".

Con Zendesk y Oomnitza, los equipos de TI pueden centralizar la gestión de recursos desde la propia interfaz de Zendesk Support. Esto significa que pueden activar la creación automática de tickets para realizar un seguimiento de los recursos asignados a los empleados sin necesidad de realizar ningún paso adicional.

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 que hayan interactuado con un bot de atención al cliente en los últimos seis meses, o no lo saben.

Específicamente en Zendesk, ya se han resuelto más 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 TI 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 TI: 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 del uso apropiado del equipo de la empresa, 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 TI 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 sobre la seguridad de las contraseñas, 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 TI, 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.

[TI de Zendesk] Re: Mi VPN no funciona. ¿Podéis ayudarme? Inb

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

TI de Zendesk <support@zendesk.zendesk.com>
 a mí ▾

No escribas nada debajo de esta línea

Gracias por ponerte en contacto con TI 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 artículos es lo que estabas buscando?

VPN: Sugerencias de resolución de problemas Sí, quiero cerrar mi solicitud

Resumen: Aquí tienes algunas sugerencias de resolución de problemas de VPN/Global/Protect
 Nota: si eres... [Más información](#)

8x8: Resolución de problemas generales Sí, quiero cerrar mi solicitud

Usuarios de 8x8 proponen ayudar a resolver problemas con 8x8 Virtual Desktop. ¿Qué está cubierto?
 Mala calidad de llamada... [Más información](#)

Cómo se soluciona: Slack no carga tras el inicio de sesión Sí, quiero cerrar mi solicitud

Resumen: Este es un arreglo rápido para los problemas de conexión de Slack después del inicio de sesión, ya sea con la aplicación de escritorio o en un navegador... [Más información](#)

Answer Bot trabaja junto al equipo de soporte y utiliza el aprendizaje automático para ayudar a responder las preguntas de los clientes. Con el contenido de tu base de conocimientos de Zendesk Guide, Answer Bot sugiere artículos para que los empleados resuelvan los problemas. Por lo tanto, si un empleado pregunta por soporte para VPN, puede activarse Answer Bot para que busque en el centro de ayuda los artículos relevantes sobre resolución de problemas de VPN, de modo que el propio empleado pueda solucionar la cuestión.

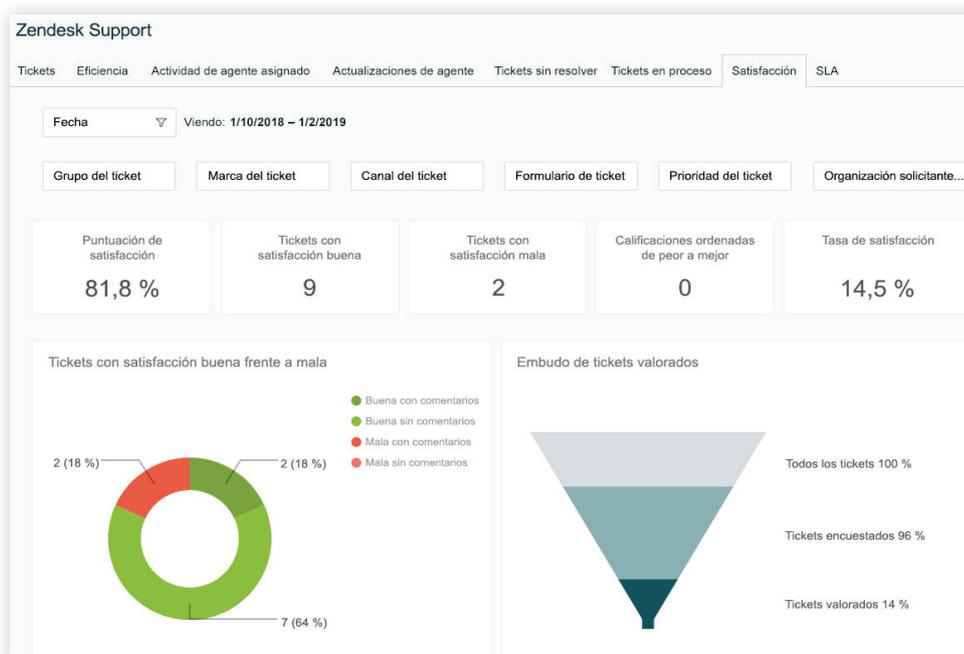
Optimización del rendimiento: utiliza informes personalizables para analizar los datos

A nadie le gusta trabajar en la oscuridad o llegar a una reunión sin respuestas claras. Los equipos de TI 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 TI 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 da a los equipos de TI 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 TI 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, y pueden examinar en detalle áreas específicas con el fin de entender qué pueden mejorar para aumentar la eficacia del soporte mediante IA.



Con Zendesk Explore y la creación de informes integrada, los equipos de TI pueden supervisar iniciativas clave, como la satisfacción de los empleados. Realiza un seguimiento de tu puntuación CSAT a lo largo del tiempo y examina en detalle las áreas problemáticas revisando tickets y comentarios, de modo que sepas dónde puedes mejorar.

CLIENTE DESTACADO:



460 000

Empleados

30 000

artículos vistos cada semana

79 %

Tickets resueltos con una
única intervención

Hace un par de años, la cadena de supermercados Tesco (que sirve 79 millones de compras por semana en todo el mundo) se dio cuenta de que necesitaba un método más eficiente para administrar las consultas y los problemas internos de TI de los 460 000 empleados de la compañía, ubicados en nueve países. El autoservicio inteligente ha supuesto una gran ventaja para la empresa, ya que le permite escalar: Desde su implantación con Zendesk Guide, Tesco ha comprobado que los empleados consultan unos 30 000 artículos semanales en los distintos centros de ayuda. La empresa cuenta con cinco instancias de Zendesk Support y ocho centros de ayuda en marcha para distintos equipos internacionales, como TI, Servicios a las personas y Seguridad.

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. Aproximadamente un 79 % por ciento de todos los tickets los resuelve el primer grupo asignado, sin necesidad de redirección ni derivación.

«La demanda interna ha sido enorme desde la implementación inicial», dijo Adam Bruce, gerente general de productos de mesa de ayuda de Tesco. «Otros equipos han notado que Zendesk ha mejorado el servicio y también quieren empezar a usarlo».

Equipos de TI de todo el mundo
utilizan Zendesk para mejorar
la experiencia de los empleados



[Contacta con nosotros](#) si deseas obtener más información
sobre cómo algunos equipos de TI usan Zendesk para
ofrecer una mejor experiencia a sus empleados.

zendesk.es/contact

