



La práctica de ofrecer una experiencia perfecta a los empleados remotos

Afronta los desafíos del trabajo remoto con la ayuda de los tickets conversacionales de Jira Service Management

El cambio a una plantilla remota

Cuesta creer que ya llevamos más de dos años de la pandemia mundial que transformó por completo el lugar de trabajo moderno. En medio de un cambio generalizado hacia el trabajo remoto (y los diversos desafíos que este conllevaba), muchas empresas que priorizaban lo digital experimentaron un rápido crecimiento y contrataciones en todo el mundo.

Estos cambios no son una moda pasajera. Las fuerzas laborales distribuidas y globales han llegado para quedarse y, como resultado, la tecnología ha ocupado un lugar central al permitir a los equipos apoyar a los empleados desde la distancia.



Desafíos operativos y de recursos humanos

Este cambio de lugar de trabajo híbrido y remoto ha colocado a los empleados y a los equipos de soporte de TI en el centro de las organizaciones exitosas. Los crecientes desafíos de la tecnología, la participación y la colaboración recaen en gran medida sobre sus hombros a medida que se adaptan a las nuevas formas de trabajo.

Cuando los empleados trabajaban desde una oficina central, las actividades importantes de recursos humanos, como la incorporación, la orientación y la gestión de salida de los empleados, se realizaban en persona. Si un empleado nuevo tenía un problema de TI a la hora de configurar su ordenador portátil, acudía al centro de asistencia para obtener ayuda en persona. Si tenían preguntas sobre su paquete de prestaciones, mantenían una reunión rápida cara a cara con el equipo de Recursos Humanos. Ahora estas interacciones se llevan a cabo en los canales digitales y requieren procesos completamente nuevos.

“ Sin duda, trabajar de forma remota supuso una gran carga para nuestro equipo de TI, especialmente para nuestro centro de ayuda. Sin embargo, la carga no recaía solo en el equipo de TI, sino también en nuestro equipo de sistemas de personal y sistemas financieros.

LÍDER DE TI DE UNA IMPORTANTE PLATAFORMA DE FITNESS BAJO DEMANDA

ANTERIORMENTE: PRESENCIAL

AHORA: TRABAJO REMOTO

La mayoría o todos los empleados estaban en una oficina central

Muchos empleados trabajan de forma remota

Los empleados se acercaban al centro de ayuda en busca de ayuda presencial

Los empleados ahora contactan con los centros de ayuda por teléfono y electrónicamente a través del correo electrónico, mensajes de texto, Slack y varios portales o sistemas de tickets

Los empleados esperaban obtener rápidamente asistencia y soluciones a los problemas

Los empleados siguen esperando obtener rápidamente asistencia y soluciones a los problemas

Aumento de la complejidad del centro de ayuda

Muchos equipos han intentado crear un centro de ayuda virtual para gestionar estas solicitudes, pero a menudo son una experiencia aislada, confusa y engorrosa tanto para los empleados como para los agentes. Un líder de TI de una importante multinacional explicó que tenía seis portales diferentes en su empresa para TI, sistemas empresariales, sistemas financieros y sistemas de personal. Cada portal tenía inicios de sesión y formularios distintos, y podía contar con hasta 10 pantallas diferentes. Para los empleados remotos, navegar por este sistema era ineficiente y consumía mucho tiempo.

Con las soluciones tradicionales e independientes para la configuración de centros de asistencia, los que buscan ayuda necesitan saber exactamente dónde buscar y en qué portal hacer sus preguntas. Los empleados suelen recurrir a Slack o Microsoft Teams para obtener ayuda, bombardeando a los equipos de TI y de operaciones de personal con solicitudes repartidas entre mensajes directos y diversos canales, sin que haya una forma eficaz de supervisarlas y gestionarlas. Mientras tanto, los empleados están acostumbrados a otros servicios y experiencias digitales, y esperan asistencia y resolución rápidas.

Aquí es donde entran en juego los tickets conversacionales.

i Entorno típico de un centro de ayuda

- Varios portales del centro de ayuda con varios inicios de sesión que los empleados deben recordar
- Varios formularios extensos que rellenar, con formularios diferentes para cada tipo de servicio
- Gran división en silos; al parecer, cada parte de la organización tiene un proceso de admisión diferente



Una solución eficaz para los trabajadores remotos: tickets conversacionales con Jira Service Management

¿Qué son los tickets conversacionales?

Los tickets conversacionales son un servicio de asistencia que se realiza en tiempo real entre un profesional de soporte y un usuario en una plataforma de chat como Slack o Teams. Es rápido, humano y fácil, y hace que obtener ayuda no parezca una molestia. A veces, también se denomina soporte conversacional, asistencia conversacional o tickets de Slack.

Ve al encuentro de tu equipo dondequiera que esté trabajando, y no al revés

Las empresas están recurriendo a las capacidades de tickets conversacionales de Jira Service Management para optimizar sus centros de asistencia en los canales de comunicación virtuales y mejorar la experiencia de los empleados. Disponible en todos los planes de pago de Jira Service Management Cloud, la función de chat con tickets conversacionales permite:

- Realizar solicitudes de Capture Jira Service Management directamente en Slack y Microsoft Teams.
- Enviar y recibir de forma bidireccional comentarios internos y respuestas públicas entre los mensajes de Slack o Teams y Jira Service Management.
- Editar campos de tickets y cambiar el estado de los tickets de tus conversaciones

Beneficios de los tickets conversacionales en Jira Service Management

- **Simplicidad:** los empleados tienen más fácil acceder a ayuda gracias al inicio de sesión único y a la ausencia de cambios de contexto; el acceso desde dispositivos móviles mejora aún más la facilidad de uso.
- **Velocidad:** resolución de tickets mucho más rápida, de días a horas.
- **Productividad:** una resolución más rápida de los tickets aumenta la productividad de los empleados.
- **Satisfacción:** una resolución más rápida de los tickets aumenta la satisfacción de los empleados.
- **Volumen:** menos tickets de seguimiento, lo que supone menos tickets en general.

 *Cuanto más empoderados y mejor sea la experiencia que ofrezcamos a nuestros empleados, más les ayudará desde el punto de vista de la productividad.*

LÍDER DE TI DE UNA IMPORTANTE PLATAFORMA DE FITNESS BAJO DEMANDA

Estudio de caso

Durante la pandemia, una gran empresa de alta tecnología cambió rápidamente su plantilla de la oficina al trabajo remoto y aumentó las contrataciones para satisfacer la demanda de los productos de la empresa. Además, tenía necesidades importantes con respecto a la incorporación y a otras actividades relacionadas con los recursos humanos.



Si bien la empresa utilizaba Slack ampliamente, sus actividades de TI y centro de ayuda estaban vinculadas a Slack, lo que dificultaba la creación de tickets o la resolución rápida de solicitudes en la herramienta de chat. Al integrar Jira Service Management con Slack, la organización simplificó y mejoró drásticamente su centro de ayuda para empleados remotos, automatizó los flujos de trabajo y resolvió las solicitudes con mayor rapidez.

“ Fue [la integración de tickets conversacionales con Slack] la solución perfecta para nuestro plan de negocio.

ANTERIORMENTE: PRESENCIAL	AHORA: TRABAJO REMOTO
Seis portales de soporte diferentes	Un portal del centro de ayuda, a través de Slack
Se requieren varios inicios de sesión	Un inicio de sesión, a través de Slack
Cada portal tenía diferentes formularios	Sin formularios, basta con ir a Slack y hacer una pregunta
Cada incidencia tenía un proceso diferente	El mismo proceso para todas las necesidades del centro de ayuda
Los empleados tenían que hacer búsquedas para acceder al portal correcto, a los formularios correctos y a la ayuda correcta	Los empleados solo tienen que ir a Slack y hacer la pregunta correcta, sin necesidad de buscar el portal ni los formularios
10 personas hacen uso de los tickets conversacionales	400 personas hacen uso de los tickets conversacionales
La resolución de tickets podía tardar días	La mayoría de los tickets se crean en Jira y se resuelven en cuestión de horas

Más allá de la TI

La empresa de alta tecnología del estudio de caso anterior comenzó con los tickets conversacionales en TI, pero desde entonces, ha ampliado estas prácticas del centro de asistencia a otras áreas de la organización, como los recursos humanos, las finanzas y los sistemas empresariales. En toda esta organización, a los empleados les encanta poder hacer preguntas y recibir ayuda directamente del lugar en el que ya están trabajando.

i Práctica recomendada: ofrecer una solución para toda la empresa

- Elige un área, como la de TI, como prueba de concepto.
- Si tienes éxito, amplía la solución para ofrecer una solución universal para toda la empresa, incluidos los sistemas de recursos humanos, financieros, empresariales y más.
- Una solución sencilla ofrece a los empleados una experiencia fluida y satisfactoria.

Ponte en marcha con los tickets conversacionales

Reduce la complejidad y no cambies de herramienta de trabajo. Integra tu centro de asistencia con las herramientas de chat para mejorar la sencillez, aumentar la velocidad y favorecer la satisfacción.

Para obtener más información sobre cómo funcionan Jira Service Management y los tickets conversacionales, ponte en contacto con tu Atlassian Solution Partner local.

