

Colaboración y compromiso de los empleados: cómo pueden ayudar los *help desks* de uso interno



Las expectativas de los empleados tienen mucho en común con las de los clientes: las dos están aumentando. Los empleados esperan recibir en su trabajo un servicio de atención personalizado, eficaz y práctico, similar al que les ofrecen las marcas que más les gustan.

Un nuevo estudio llevado a cabo entre Zendesk y Culture Amp revela un claro nexo entre la colaboración, la dedicación de los empleados y un servicio de atención al cliente de primera categoría. Zendesk y Culture Amp analizaron conjuntamente los datos agregados de más de 300 empresas para comprender la relación entre los datos de utilización de productos de Zendesk y la forma en que se perciben los lugares de trabajo según Culture Amp.

Estos resultados ponen de relieve una tendencia creciente: un estudio de las empresas mencionadas en las listas de “los mejores lugares para trabajar” halló que entre 2009 y 2014 las empresas de la lista anual de Fortune superaron los resultados del índice S&P 500 en un 84 por ciento. Y según un reciente estudio de McKinsey, hay tres áreas principales de insatisfacción de los empleados con los servicios internos: la disponibilidad y claridad de la información; el tiempo necesario para que el personal de soporte resuelva sus problemas; y el esfuerzo que supone pasar por los trámites asociados a las funciones de soporte.

Los departamentos que suelen atender a los empleados con más frecuencia y de forma más directa, como TI y RR. HH., tienen mucho que ver con la creación de una plantilla excepcionalmente volcada en su trabajo, lo cual se asocia a un servicio de gran calidad y al éxito general. Contar con un *help desk* de uso interno excelente ha dejado de ser optativo: ahora es un factor imprescindible para apoyar y retener el talento. Y, por este motivo, TI, RR. HH. y otros departamentos internos deben encontrar formas de optimizar su estrategia de *help desk* para cumplir las expectativas de los empleados. Sigue leyendo para conocer los superpoderes que necesita un *help desk* de uso interno excelente.



Contar con un *help desk* de uso interno excelente ha dejado de ser optativo: ahora es un factor imprescindible para apoyar y retener el talento.

Un gran *help desk* de uso interno aumenta el compromiso de los empleados

El estudio de Zendesk y Culture Amp reveló que los empleados de las empresas que utilizan Zendesk como *help desk* interno tienen un 11 % más de probabilidades de tener un alto grado de compromiso*. Y esto supone una importante ventaja sobre la competencia. “Los equipos humanos modernos saben lo que les importa y no se van a conformar con cualquier cosa”, dice [Gallup](#) en su informe “State of the American Workplace Report”, y añade que la mayoría de los profesionales “desean que su trabajo tenga un sentido y una finalidad. Quieren que sus talentos y cualidades se utilicen para lo que mejor saben hacer cada día. Quieren aprender y desarrollarse”. Y tú, como empresa, deseas que tus empleados mejores y más brillantes hagan ese trabajo tan importante para ti, es decir, que no se lleven sus habilidades y experiencia a otra parte.

Los empleados comprometidos producen un positivo efecto dominó: aumentan la motivación y el disfrute de prácticamente todos aquellos que los rodean. Gallup afirma que a estos profesionales “les encanta su trabajo y hacen que su organización... sea mejor cada día”. Pero estimular el compromiso no es nada fácil. Los empleados se sienten abrumados por la cantidad de recursos internos y sistemas que tienen a su disposición, y puede que no sepan a quién tienen que recurrir o qué tienen que hacer para encontrar información. También pueden frustrarse por la falta de transparencia y de reacción a sus solicitudes.

Un *help desk* de uso interno de Zendesk aumenta la visibilidad de las solicitudes de los empleados y les mantiene al tanto de su situación al asignar prioridades a las solicitudes y llevar un seguimiento de estas. Los empleados pueden encontrar rápidamente la información que buscan en los centros de ayuda, con una herramienta sencilla que facilita las búsquedas y puede ser utilizada por varios equipos, incluidos los de RR. HH., TI, marketing y asuntos económicos. Para mantener el compromiso de los empleados, Zendesk facilita a los equipos el envío de mensajes de correo electrónico para informar sobre los cambios previstos o hacer anuncios urgentes, como los relativos a cortes del servicio. Además, al ofrecer a los empleados la capacidad de mantenerse conectados a través de

distintos canales, incluidos el chat, el correo electrónico y el teléfono, Zendesk potencia el compromiso de los empleados y la capacitación para cumplir sus funciones.

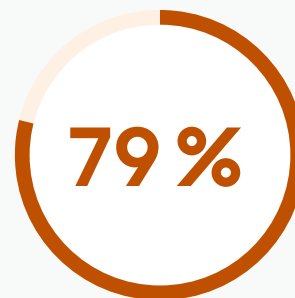
Esto también contribuye a una cultura de transparencia.

A finales de 2015, [la cadena de supermercados Tesco](#) —donde se realizan 79 millones de compras por semana en todo el mundo— se dio cuenta de que necesitaba un método más eficiente para gestionar las consultas e incidencias tecnológicas internas de los 460 000 empleados que trabajan para la empresa en nueve países. Tesco ha comprobado que, desde el despliegue del autoservicio con Zendesk Guide, sus empleados leen alrededor de 30.000 artículos a la semana en los diferentes centros de ayuda. Aproximadamente un 79 por ciento de todos los tickets son resueltos por el primer grupo asignado, sin necesidad de redirección ni derivación. “La demanda interna desde la implantación inicial ha sido enorme”, dijo Adam Bruce, gerente principal de productos de service desk en Tesco. “Otros equipos se han dado cuenta de cómo mejora el servicio Zendesk, así que ellos también quieren empezar a utilizarlo”.

*Alto grado de compromiso: empresas cuya puntuación de compromiso supera la puntuación de referencia de compromiso global de Culture Amp (70)

Puntuación de compromiso: el porcentaje medio de respuesta favorable (4, 5) de cinco preguntas sobre el compromiso en la encuesta de Culture Amp

Éxito de Tesco desde el despliegue del autoservicio con Zendesk Guide



Porcentaje de todos los tickets que son resueltos por el primer grupo asignado, sin necesidad de redirección ni derivación.

Un *help desk* de uso interno excelente implica una mejor colaboración interdisciplinaria

Dado el elevado volumen diario de tickets que deben resolver los equipos de *help desk* internos y la cantidad de herramientas que los equipos utilizan cada día, mantenerse al corriente de las solicitudes de los empleados con recursos limitados plantea un auténtico desafío, por lo que una buena colaboración con otros equipos es esencial. Por término medio, un 59 % de los agentes encuestados que trabajan en empresas donde se utiliza Zendesk como *help desk* de uso interno están de acuerdo con que “hay una buena colaboración con otros departamentos de nuestra empresa para hacer nuestro trabajo”, lo que supone un 4 % más que en las empresas que utilizan Zendesk para un *help desk* externo.

La mayoría de los equipos de *help desk* utilizan varios sistemas, herramientas y aplicaciones en su trabajo cotidiano para resolver los problemas de los empleados. El uso de una gran cantidad de aplicaciones puede plantear muchas dificultades para los equipos de *help desk*. Por ejemplo, todas estas herramientas pueden afectar a la eficiencia del equipo, ya que obligan a

consultar un sitio más para recopilar la información necesaria para responder un ticket y crean trabajo extra.

Con Zendesk, los equipos pueden reunir los sistemas, aplicaciones e interacciones con los empleados en un único centro integrado, que les facilita el acceso a los sistemas que necesitan para proporcionar a los empleados experiencias más agradables, rápidas y en contexto. Zendesk tiene más de [750 integraciones de aplicaciones](#), incluidas las aplicaciones más pertinentes para los equipos de *help desk* por su finalidad: productividad y seguimiento del tiempo (Tymeshift), administración de cambios y recursos (Omnitza, Myndbend, Samanage, Panorama9) y administración de proyectos y colaboración (Slack, Dropbox, Trello).

En la [empresa de créditos hipotecarios Homebridge](#), los departamentos de marketing, recursos humanos, cumplimiento, operaciones y éxito de los clientes utilizan Zendesk Support, Guide y Chat en todas sus marcas para tramitar las solicitudes de atención al cliente por teléfono, correo electrónico y chat, así como para ofrecer autoservicio.

“Ahora lo vemos todo, y tenemos capacidad para generar informes sobre cualquier cosa. Podemos reunir las comunicaciones internas y externas, lo que nos permite colaborar mejor”.

Ben Chapman

Director de experiencia del cliente y análisis de Homebridge



Las empresas que invierten internamente tienen empleados más satisfechos

Cuando la gerencia de una empresa se preocupa por sus empleados y hace las inversiones adecuadas en su equipo humano, los empleados lo notan. La encuesta de Zendesk y Culture Amp halló que los empleados de las empresas que utilizan Zendesk como *help desk* de uso interno tienen más probabilidades de confiar en su equipo directivo. De acuerdo con esta encuesta, las empresas donde se utiliza Zendesk como *help desk* interno tienen un 17 % más de probabilidades de alcanzar una puntuación superior a la puntuación de referencia global** en la pregunta “Confío en los líderes de la empresa”. Es más, el índice de aprobación del CEO de estas empresas en Glassdoor está 7 puntos por encima del de las compañías que no utilizan Zendesk como *help desk* de uso interno, y es 12 puntos más alto que la media global de Glassdoor.

Cuando se utiliza Zendesk para el servicio de atención al cliente, los usuarios principales son los agentes y los administradores. Pero cuando Zendesk se utiliza internamente, los clientes son los empleados, al igual que los agentes. Por ejemplo, un gerente de RR. HH. que cumple la función de un agente podría enviar una solicitud a TI como empleado. Esta dinámica influye en el volumen de solicitudes que acabarán recibiendo los equipos de *help desk*. Por ejemplo, en el caso de un comercio minorista de gran tamaño, solo una mínima parte de los consumidores llegarán a ponerse en contacto para solicitar asistencia. Pero todos los empleados necesitarán ayuda en algún momento, y no hay empresa que pueda gestionar todas las solicitudes con eficacia.

Aquí es donde entra en juego la automatización: la IA es una herramienta imprescindible para ocuparse de las cuestiones fáciles de resolver, de modo que los empleados tengan libertad para dedicarse a los problemas más complicados. Con el [Answer Bot](#), los equipos de *help desk* pueden automatizar las respuestas a las preguntas repetitivas de los empleados, como las fechas de pago, lo cual agiliza el soporte. Además, con la aplicación Knowledge Capture los agentes pueden resolver los tickets con más rapidez, y tienen a mano el contenido que necesitan del Centro de ayuda. Mediante [la búsqueda y sugerencia de artículos](#) automatizadas, según la marca y el idioma del ticket, la aplicación Knowledge Capture puede mostrar artículos recomendados por la inteligencia artificial que los agentes pueden vincular a las respuestas de los tickets con un solo clic. Así, los empleados obtienen una respuesta con rapidez.

** La puntuación de referencia global en esta pregunta: 73. La puntuación de referencia global es la mediana de la puntuación de todas las empresas que han incluido esta pregunta en su encuesta de compromiso

Los índices de aprobación del CEO en Glassdoor para las empresas que utilizan Zendesk como *help desk* de uso interno son...

▲ **7 puntos**

más altos que donde no se utiliza

▲ **12 puntos**

más altos que la media global**

Un buen *help desk* de uso interno garantiza el éxito general

Rendimiento de los agentes de atención al cliente externos en empresas que utilizan Zendesk como *help desk* interno



A veces, el efecto de invertir en recursos internos puede parecer un misterio. Pero la inversión en un *help desk* interno da frutos evidentes. Por una parte, es muy visible y relevante para los empleados. En concreto, podría generar más confianza en los resultados de la empresa. Las compañías que utilizan Zendesk como *help desk* de uso interno tienen un 21 % más de probabilidades de alcanzar una puntuación superior a la referencia global en la pregunta “La empresa invierte los recursos con eficacia (dotación de fondos, personal y esfuerzo) para alcanzar sus objetivos”. Además, las empresas que utilizan Zendesk como *help desk* de uso interno tienen un 10 % más de probabilidades de alcanzar una puntuación superior a la referencia global en la pregunta “La empresa tendrá éxito en los próximos tres años”.

Un *help desk* interno excelente estimula una colaboración sana y el compromiso de los empleados. Pero aún hay más: los datos también demuestran que cuando las empresas utilizan Zendesk como *help desk* interno, sus agentes de atención al cliente externa consiguen mejores resultados. En concreto, nuestra encuesta mostró un tiempo de primera respuesta un 17 % más breve y un tiempo de primera resolución un 19 % más corto, un tiempo de espera del solicitante un 40 % más bajo y 1 punto más de SCAT (satisfacción del cliente).

Centrarse en la excelencia interna ayuda a conservar el talento y optimizar la colaboración interna, aparte de tener otras ventajas para el negocio.

[Más información sobre cómo un *help desk* de uso interno puede ayudar a tu empresa.](#)