

**Por qué una buena
experiencia de los empleados
es la base de la buena
experiencia de los clientes**



En este momento, los negocios están hipercentrados en la experiencia de los clientes y su servicio de atención. Esto es lógico, dado que tanto los clientes como los negocios están pasando a una colaboración, una comunicación y una asistencia 100 % digitales. Se reciben solicitudes de clientes por todas partes a medida que la crisis relativa a la COVID-19 se expande por todo el mundo, y los clientes dependen en gran medida de los canales digitales para obtener ayuda, de acuerdo con los [datos de Zendesk Benchmark](#).



La buena experiencia de los clientes es un diferenciador competitivo principal y es por eso que los negocios ya están invirtiendo en gran medida en esta área. Las empresas que facilitan la forma que tienen los clientes de hacer negocios con ellas prestan un servicio personalizado mediante los canales de comunicación que los clientes prefieren y consiguen que las transacciones sin interrupciones tengan más posibilidades de mantener e incluso aumentar su base de clientes en los próximos meses desafiantes. Sin embargo, en la prisa por invertir en herramientas que proporcionen más información sobre el trayecto del cliente, las empresas pueden haber pasado por alto otra poderosa herramienta para mejorar la experiencia de los clientes: la experiencia de los empleados, también conocida como EX.

Así como la experiencia de los clientes comprende todos los puntos de contacto físicos y digitales entre los clientes y una empresa, la EX es la suma total de todos los puntos de contacto entre un negocio y su personal. El impacto de una EX positiva es claro: “los empleados comprometidos que sienten una inversión personal en sus trabajos están más dispuestos y capacitados para impactar de manera positiva en la experiencia de los clientes”, según un informe de Gartner.¹

Las empresas se apoyan cada vez más en tecnologías que mantienen a sus empleados conectados e informados a medida que adoptan un modo de supervivencia. Mientras que los empleados de todo el mundo se adaptaron rápidamente al entorno de trabajo en casa, la “nueva normalidad” subraya la necesidad de agilidad en la anticipación de lo inesperado. Desde entonces, las herramientas de comunicación como Zoom y Slack se han convertido en una forma de vida, pero las empresas deben esforzarse por ser más creativas en el desarrollo de una infraestructura que mantenga conectado a un personal distribuido. Si lo hacen, mejorará la experiencia de los empleados, lo cual, a su vez, afectará de manera positiva a la experiencia de los clientes y ayudará a los negocios a adaptarse más rápidamente a los imprevistos.

En esta guía se definirá qué implica la experiencia de los empleados e ilustrará el rol de la tecnología en la ejecución de experiencias de los empleados excelentes.

1. Gartner, Mejorar la experiencia de los empleados para impulsar las mejoras en la experiencia de los clientes, Gene Phifer, 26 de noviembre de 2019

¿Qué implica la experiencia de los empleados?

La experiencia de los empleados es la suma total de todos los puntos de contacto físicos y digitales entre una empresa y su personal, lo cual, por lo general, puede categorizarse de la siguiente manera:

En qué trabajamos

¿Los empleados tienen la oportunidad de realizar un trabajo significativo que tenga un impacto en la empresa?

Con quiénes trabajamos

¿Los empleados trabajan con líderes y equipos que sean inclusivos y estén dedicados a ayudarlos a crecer?

Cómo trabajamos

Imagina la experiencia de un empleado desde el minuto en que enciende su ordenador portátil hasta el minuto en que lo apaga al final del día. La buena experiencia de los empleados, al igual que la buena experiencia de los clientes, es perfecta: desde lo bien que funcionan juntas las diferentes tecnologías hasta lo fácil que resulta para los empleados encontrar el conocimiento que necesitan para hacer sus trabajos.

Cómo se nos recompensa

¿Se incentiva a los empleados para que hagan un trabajo excelente?



Cómo usar la tecnología para mejorar la experiencia de los empleados

Mejorar la experiencia de los empleados puede tener un impacto real en el rendimiento de un negocio. Desde 2009, una cartera de las “Mejores empresas para trabajar” de Fortune [superó a S&P 500 en un 84,2 %](#), de acuerdo con la investigación de Glassdoor. Y el mismo informe de Gartner que determinó que los empleados comprometidos que se sentían personalmente involucrados en sus trabajos estaban más dispuestos y facultados para lograr un impacto en la experiencia de los clientes también reveló que sucede lo contrario: la experiencia de los empleados puede afectar de manera negativa el rendimiento operativo y la experiencia de los clientes cuando los empleados no están personalmente involucrados en sus trabajos y con la organización.²

Aunque la experiencia “adecuada” de los empleados es exclusiva para cada empresa, existen algunas mejores prácticas universales relativas a “cómo trabajamos” que pueden ayudar a cualquier empresa a mejorar la experiencia de los empleados y esto, a su vez, puede ayudar a mejorar la experiencia de los clientes.



2. Gartner, Mejorar la experiencia de los empleados para impulsar las mejoras en la experiencia de los clientes, Gene Phifer, 26 de noviembre de 2019



Plataformas omnicanal

Un elemento que marca la diferencia en una buena experiencia de los clientes es permitir que los clientes se conecten con las empresas de la manera que deseen. Los empleados deben poder hacer lo mismo. Deben poder conectarse por correo electrónico, Slack, otros canales de redes sociales, chat y demás si tienen alguna pregunta. Esto es especialmente cierto cuando la mayoría del personal trabaja de forma remota y debe depender de los canales digitales. Hacer que los empleados puedan obtener más fácilmente las respuestas a sus preguntas les permite trabajar de manera más eficiente a largo plazo.



Personalizar las comunicaciones

Los empleados, al igual que los clientes, valoran las comunicaciones personalizadas según su situación particular. Pero hacer esto a escala puede ser difícil. Una de las maneras en que las empresas han logrado la personalización a escala es mediante la implementación de bases de conocimientos y centros de ayuda internos. Al capturar toda la información de la empresa (políticas, noticias, procesos, conocimientos institucionales) en un mismo lugar, las bases de conocimientos permiten que los empleados se manejen por sí solos ante diferentes situaciones y preguntas exclusivas. Una base de conocimientos también permite que una empresa difunda información de forma rápida a muchas personas y actualice sus políticas en tiempo real. Este enfoque “de uno a muchos” ha sido útil para las empresas que se dieron cuenta de que debían cambiar rápidamente las asignaciones o la forma de trabajar de una gran parte de su personal.



Democratizar el conocimiento institucional

Un gran problema al que los empleados se enfrentan al hacer preguntas es saber a quién preguntarle. “¿Quién es experto en ___?” parece ser un conocimiento institucional que nunca se apunta y cambia constantemente. Ayuda a los empleados a navegar por tu empresa al crear un help desk interno o flujos de trabajo basados en el directorio, para que las preguntas se dirijan de manera automática al departamento adecuado. De este modo, los empleados no tienen que depender de las personas que conocen para hacer su trabajo ni para responder preguntas.



Automatizar para incrementar la eficiencia

Lograr que los procesos internos sean tan eficientes y productivos como sea posible ayuda a los empleados a hacer su trabajo. Las tecnologías como la automatización del flujo de trabajo, el autoservicio y la IA pueden ayudar a lograr que la experiencia de los empleados sea más eficiente, lo cual, a su vez, libera más tiempo de los empleados para que puedan centrarse en otros aspectos de sus trabajos, como en la experiencia de los clientes. La automatización del flujo de trabajo puede acelerar las tareas rutinarias, como la contratación de nuevos empleados y el desvío de preguntas al departamento adecuado, mientras que el autoservicio permite que los empleados se ayuden a sí mismos con determinados temas y a su propio ritmo. La IA, cuando trabaja de la mano con una base de conocimientos o con un help desk interno, puede automatizar las respuestas a las preguntas de rutina e incluso completar tareas de rutina sin requerir la intervención humana.

Help desk interno de Zendesk para una mejor experiencia de los empleados

La pandemia de la COVID-19 ha hecho que la experiencia excelente de los empleados ya no sea algo bonito, sino una necesidad, a medida que las empresas cambian rápidamente su manera de realizar negocios. Los empleados, especialmente los de las primeras líneas, tienen la tarea de adaptarse rápidamente a la colaboración 100 % remota, mientras también proporcionan un servicio eficiente y empático a los clientes que podrían estar ansiosos o molestos. Muchos han acudido a la solución de help desk interno de Zendesk, la cual puede adaptarse rápidamente para optimizar las solicitudes y los flujos de trabajo internos para facilitar la colaboración.



[Tesco](#), la colosal tienda de comestibles británica, inicialmente implementó Zendesk porque buscaba un software que fuera “veloz, flexible y simple”. Ahora, depende de la solución de help desk interno de Zendesk para atender las solicitudes de una plantilla de 460 000 empleados en nueve países.



El [estado de Tennessee](#) implementó la solución de help desk interno de Zendesk para capturar un conocimiento institucional inestimable, lo que redujo el tiempo promedio de incorporación de empleados de seis meses a seis semanas.



Las organizaciones han adoptado la solución de help desk interno de Zendesk por lo siguiente:

Es fácil de configurar

Especialmente ahora, es posible que las empresas deban implementar una solución rápida. Recientemente, Zendesk ha ayudado a las empresas a implementar soluciones en solo dos días, lo que redujo el tiempo y generó valor.

Es intuitiva y fácil de usar

Una interfaz intuitiva significa que los equipos comienzan a ver los beneficios en cuanto se implementa. Las empresas también se benefician de un alto nivel de adopción, lo que genera una mayor eficiencia con el tiempo y más datos sobre la experiencia de los empleados que las empresas pueden usar para identificar otras áreas de mejora.

Tiene un coste total de propiedad bajo

Al centrarse en la experiencia del usuario y hacer que las soluciones sean lo más intuitivas y fáciles de usar posible, la solución de Zendesk elimina la necesidad de contratar a un ejército de administradores tan solo para gestionar un help desk interno. Mientras tanto, un marketplace de aplicaciones sólido garantiza que puedas continuar trabajando con los sistemas existentes, en lugar de migrar a plataformas patentadas.



Los empleados ya han pasado por mucho y pasarán por más situaciones a medida que todos se ajusten a las nuevas maneras de hacer negocios.

Los empleados también son clientes. El help desk interno de Zendesk hace que sea más fácil cuidar bien de los empleados, que son, en la práctica, los primeros clientes de tu negocio. Sentar la base de una excelente experiencia de los empleados ayuda a garantizar que la empresa proporcione también una excelente experiencia a los clientes.

Obtén más información sobre la [solución de help desk interno](#) de Zendesk.

