

7 Perspectivas que Impulsan la Transformación del Servicio de TI

Más de 2,000 líderes y empleados de TI en todo el mundo compartieron su visión sobre la evolución de la gestión de servicios de TI frente a la revolución de la IA y las mayores expectativas de los empleados.

Estas son las siete principales perspectivas que necesitas conocer:



PERSPECTIVA 1:

La IA es popular:



de los líderes de TI están usando activamente IA más allá de la etapa piloto.

La IA ayuda a los líderes de TI a cumplir y superar las expectativas de los empleados automatizando tareas rutinarias, acelerando el soporte y brindando soluciones personalizadas y proactivas.

Consejo profesional:

Ofrece el servicio de TI con soporte de IA disponible en todo momento.

El soporte de IA a demanda permite que los empleados resuelvan problemas al instante, aumentando la satisfacción y la productividad.

PERSPECTIVA 2:

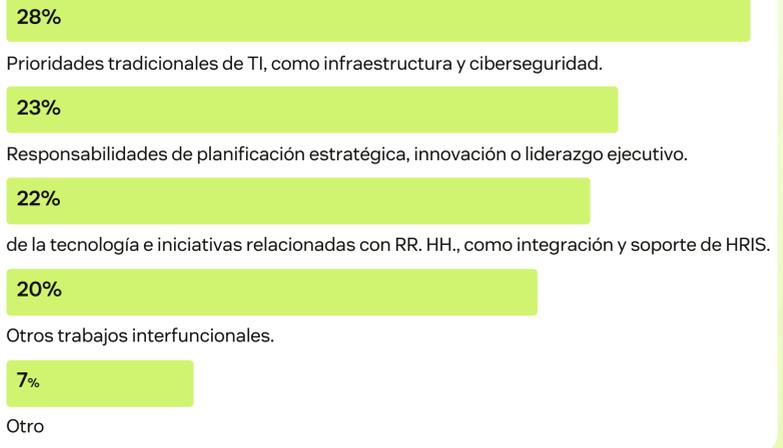
Los líderes de TI están ampliando su influencia:



de su tiempo se dedica a trabajo estratégico e interfuncional más allá de las tareas tradicionales de TI.

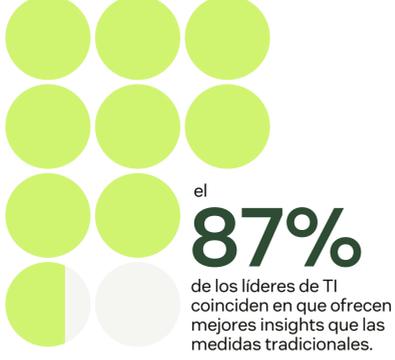
Los líderes de TI con visión de futuro se están enfocando en la estrategia y la colaboración para impulsar el impacto empresarial.

Cómo priorizan su tiempo los líderes de TI actuales:



PERSPECTIVA 3:

Las métricas enfocadas en la experiencia están revelando brechas ocultas en el servicio:



Los líderes de TI están dejando atrás las métricas puramente operativas para adoptar métricas basadas en la experiencia, colocando la satisfacción del empleado como su principal indicador en los próximos 12 meses.

PERSPECTIVA 4:

Impulsar la productividad es fundamental para la misión de TI:



Hoy, los líderes de TI priorizan ofrecer resoluciones más rápidas y efectivas utilizando métricas integrales que miden directamente la calidad del servicio.

CASO DE ÉXITO



El Condado de DuPage en Illinois, da servicios críticos a su millón de residentes, incluyendo obras públicas, servicios comunitarios y respuesta de emergencia. Al aprovechar Zendesk Suite con IA para modernizar sus funciones de soporte, el service desk de IT Interno logró:

- 95% de disminución en tiempo de resolución.
- 74% de reducción en volumen de correos electrónicos.
- 99.6% puntuación CSAT.

[Aprende del Condado de DuPage](#)

Consejo profesional:
Personaliza las interacciones a escala con IA adaptativa y consciente del contexto.

Gana la confianza de tus empleados desplegando agentes de IA impulsados por Agentic AI que pueden manejar incluso las solicitudes más complejas o saber cuándo es momento de escalar a un agente humano.

PERSPECTIVA 5:

Construir confianza en el servicio de TI es crítico:



de los líderes de TI dicen que Agentic AI podría convertirse en su miembro más confiable.

Pronto, los agentes humanos trabajarán en conjunto con la IA, con Agentic AI asumiendo parte del soporte de nivel básico que puede ser totalmente automatizado, liberando a los agentes humanos para abordar tareas más complejas y estratégicas.

PERSPECTIVA 6:

La productividad de los empleados está en riesgo:



dice que un problema técnico simple puede paralizar completamente su día.

En esta era de expectativas de nivel consumidor, el costo de la inactividad es alto. Los equipos modernos de TI deben utilizar IA para optimizar las operaciones con flujos de trabajo automatizados, satisfaciendo las necesidades de los empleados o corren el riesgo de quedarse atrás.

PERSPECTIVA 7:

Optimizar la entrega de servicios es clave:



de los líderes de TI dice que una plataforma de servicio unificada gestionada por TI reduciría errores.

En otras palabras, una solución de servicio que atienda sin fisuras a TI y a todos los demás departamentos.

CASO DE ÉXITO



GitHub aprovecha integraciones fluidas dentro de la plataforma Zendesk, permitiendo a los agentes de TI ver y actuar al instante sobre el contexto del activo de los empleados, como laptops asignadas y tareas de incorporación, sin cambiar de solución. Los resultados?

- 15% de reducción en el tiempo de resolución de tickets relacionados con activos.
- Mejora en la seguridad de la provisión de activos.
- Disminución de escalaciones manuales entre RRHH y TI, elevando el CSAT de la compañía al 95%.

[Aprende de GitHub](#)

Consejo profesional:
Integra el soporte de IA de manera fluida en el flujo de trabajo.

Pon la IA a trabajar dondequiera que tus empleados y equipos de TI necesiten ayuda. Los agentes IA pueden ir más allá del centro de ayuda para ofrecer soporte instantáneo dondequiera que estén tus empleados, desde voz y chat hasta SMS y correo electrónico.

¿Quieres más consejos y perspectivas sobre cómo elevar el servicio y ofrecer resoluciones más rápidas con IA?

[Descarga la guía completa.](#)