

## Ficha informativa

# En la lupa: Tickets conversacionales

Convierta el sistema de mensajería que ya utiliza en su servicio de asistencia

Agilice la asistencia integrándola en las herramientas que sus empleados ya conocen. Los tickets conversacionales de GoTo Resolve permiten acceder a toda la potencia de un sistema de gestión de tickets desde Microsoft Teams y Slack.



### Todo en un solo sitio

Una única plataforma cubre todas las necesidades de asistencia de agentes y empleados.



### Atención instantánea

Pedir ayuda no puede ser más fácil: basta con abrir un chat.



### Mejora de la productividad

Los problemas se resuelven en una única conversación.

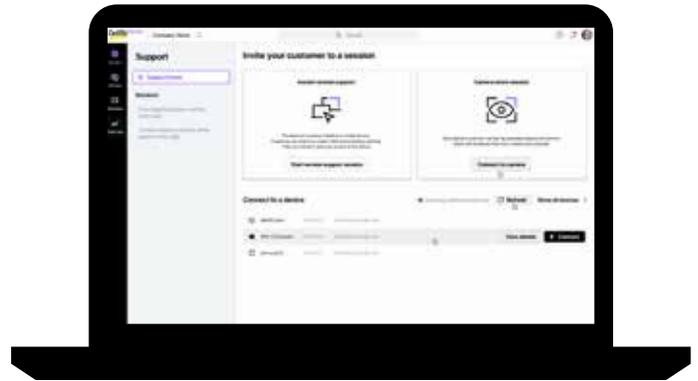
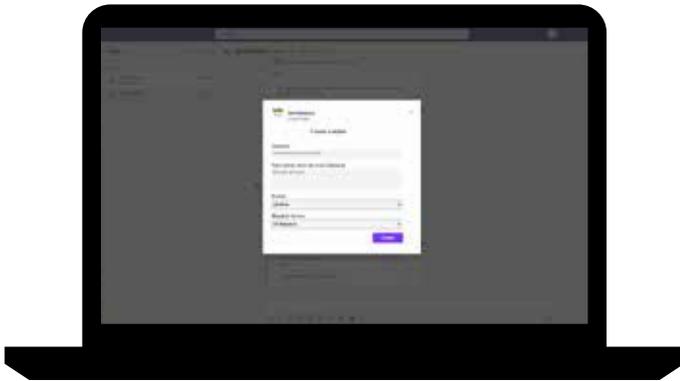
## ¿Qué son los tickets conversacionales?

Los tickets conversacionales permiten integrar todos los procesos relacionados con los tickets en un sistema de mensajería para que los empleados y los agentes puedan crear, gestionar y comentar tickets de forma más ágil y sencilla.

## ¿Por qué surgen los tickets conversacionales?

- Posibilidades exponenciales de crecimiento: MS Teams ganó 70 millones de usuarios en el último año.<sup>1</sup>
- De media, el 15% de una semana laboral se dedica a la comunicación y la colaboración dentro de la propia empresa.<sup>2</sup>
- Los empleados se pasan 1 hora al día esperando respuestas y casi 2 horas buscando soluciones.<sup>3</sup>

# Una simplificación jamás vista del proceso de asistencia. Para los empleados y para los agentes.



## Experiencia para los empleados

Recibir ayuda nunca había sido tan fácil

- Las preguntas y los mensajes pueden convertirse en tickets en un abrir y cerrar de ojos.
- Los empleados explican su problema a través de la aplicación de mensajería, como si estuvieran hablando por chat con cualquier compañero.
- Los trabajadores pueden consultar sus tickets, añadir comentarios y ver su estado directamente desde MS Teams o Slack.

*Un estudio de McKinsey revela que una mejora de la colaboración interna utilizando plataformas sociales puede traducirse en un aumento de la productividad de hasta el 20-25%.<sup>2</sup>*

## Mucho más que un simple chat

### ¿No está preparado para una integración completa con su herramienta de mensajería?

Resuelve le da alternativas. Los agentes pueden trabajar desde una consola web, desde una plataforma de mensajería o desde ambas. Y los empleados pueden abrir tickets enviando un correo o un mensaje.

## Experiencia para los agentes

Adiós a los cambios constantes de herramienta

- Los agentes del servicio de asistencia no necesitan más herramientas. Gestionan y resuelvan los tickets en una única plataforma.
- Reciben notificaciones en el sistema de mensajería cuando se abre un ticket.
- Consultan, comentan y cierran los tickets desde la herramienta de mensajería.
- Inician una sesión remota directamente desde MS Teams o Slack para solucionar problemas rápidamente.

*Según un reputado psicólogo especialista en informática, cada tarea extra o cambio de “contexto” se come hasta el 20% de la productividad global de un empleado.<sup>4</sup>*

<sup>1</sup> [www.getvoip.com/blog/2021/03/26/team-messaging-stats/](http://www.getvoip.com/blog/2021/03/26/team-messaging-stats/)

<sup>2</sup> [www.mckinsey.com/industries/technology-media-and-telecommunications/our-insights/the-social-economy](http://www.mckinsey.com/industries/technology-media-and-telecommunications/our-insights/the-social-economy)

<sup>3</sup> [www.panopto.com/blog/how-much-time-is-lost-to-knowledge-sharing-inefficiencies-at-work/](http://www.panopto.com/blog/how-much-time-is-lost-to-knowledge-sharing-inefficiencies-at-work/)

<sup>4</sup> <https://blog.rescuetime.com/context-switching>

**GoTo Resolve: toda la asistencia, cero complicaciones.**

Esta plataforma incluye todo lo que necesita para ayudar a sus empleados, estén donde estén.

© 2022 GoTo. Todos los derechos reservados.

**Obtener Resolve Free**

01.28.2022\_GoTo0075