

kyndryl.

Servicios proactivos, predictivos y eficientes para el puesto de trabajo digital

Servicios de gestión y asistencia para
impulsar una mejor experiencia de usuario



Contenidos

- 3 Un enfoque proactivo
- 4 Un enfoque predictivo
- 5 Gestión de la experiencia digital
- 5 Un enfoque eficiente
- 8 Gobernanza para una mejora constante
- 8 Capacitar al trabajador actual

Nos hemos acostumbrado a disfrutar de experiencias de cliente excepcionales en nuestra faceta de consumidores y ahora esperamos disfrutar de esa misma experiencia de usuario personalizada y eficiente en nuestro entorno laboral. El enfoque de Kyndryl™ en lo referente a la gestión y al soporte del entorno del usuario final viene empujado por un conjunto de objetivos que se centran en brindar dicha experiencia a los usuarios finales de las empresas. Al poner el foco de atención sobre la experiencia del usuario final, se alcanzarán otros objetivos comerciales estratégicos, incluido el aumento de la productividad, un mayor retorno de la inversión y una mejora en los resultados comerciales.

Kyndryl adopta un enfoque basado en tres criterios principales a fin de que nuestros clientes logren dichos objetivos: ser proactivos, ser predictivos y brindar una experiencia en el puesto de trabajo digital eficiente. A menudo, las empresas ponen el foco de atención en mejorar los servicios manuales para la asistencia al usuario final, pero nosotros nos centramos en eliminar los problemas por completo mediante la gestión integral y la asistencia para la resolución automática de problemas.

Gestión integral

Muchos de los factores que aumentan el contacto con el servicio de asistencia pueden mitigarse usando prácticas punteras de gestión. Esto incluye una mayor automatización dentro de las prácticas de implementación, desde el suministro de dispositivos hasta la configuración y posterior gestión del estado. Los problemas se trasladan de los canales reactivos a los proactivos, para así vencer los retos mediante el uso de paquetes estables y maduros de aplicaciones y la gestión, tanto de plataformas como de dispositivos.

Asistencia para la resolución automática de problemas

Somos capaces de detectar problemas comunes en la estación de trabajo aprovechando una estructura de soporte impulsada por la gestión de la experiencia digital (DEM, por sus siglas en inglés), que contiene sensores y datos sobre las tendencias. De esta manera, se fomenta una resolución de problemas proactiva capaz de ejecutarse sin provocar interrupciones para el usuario final. Estos sensores pueden evidenciar el comportamiento del usuario final y el rendimiento de la aplicación con el objetivo de que los diseños de gestión puedan beneficiar a toda la población de usuarios finales mediante la identificación de valores atípicos y mejoras en la experiencia.

Un enfoque proactivo

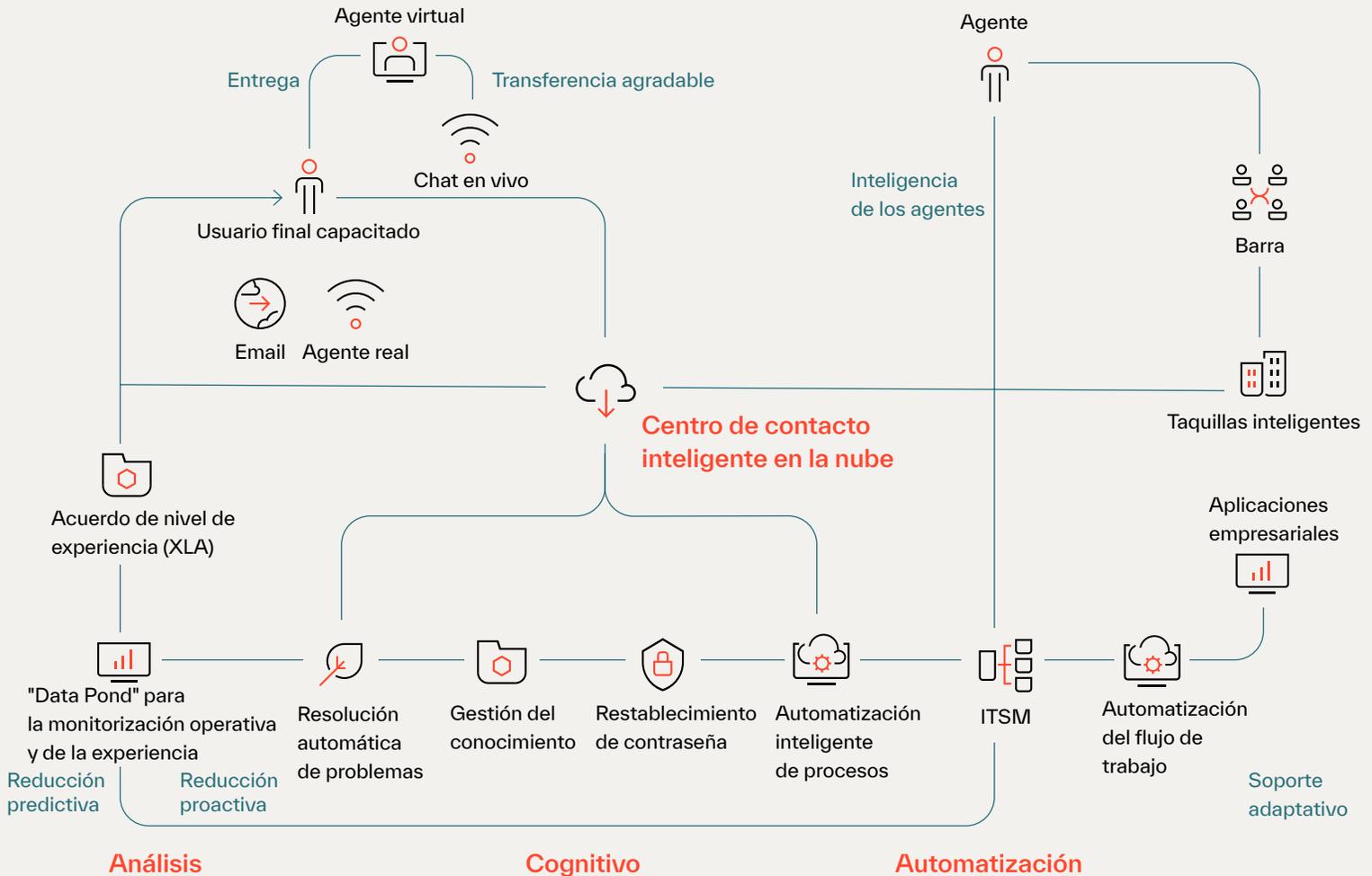


Figura 1. Un enfoque proactivo

Los enfoques proactivos en relación con el uso de la gestión integral y la resolución automática de problemas se ven amplificados por parte del enfoque de Kyndryl en lo relativo a la prestación de servicios y al éxito de los entornos de nuestros clientes a largo plazo. Nuestra prioridad es garantizar que los activos y las inversiones realizadas en el entorno sean capaces de mejorar la experiencia general del usuario final, independientemente de cómo o quién la ejecute.

La medición de la experiencia del usuario final y la forma de gestionar los activos a largo plazo son dos ejemplos concretos de cómo conseguimos lo anterior. La experiencia del usuario final se mide usando los acuerdos de nivel de servicio (SLA, por sus siglas en inglés) tradicionales, pero también con acuerdos de nivel de experiencia (XLA, por sus siglas en inglés), que brindan una visión más holística de lo que podría estar afectando la experiencia del usuario final. Y los indicadores de rendimiento de la experiencia (XPI, por sus siglas en inglés) son capaces de capturar una amplia variedad de datos de telemetría para identificar fallos en el servicio. Esto significa que, independientemente de quién brinde un servicio dado, la totalidad de los componentes básicos de este pueden medirse y comprenderse a fin de determinar formas de mejorarlos.

Cinco categorías del recorrido del usuario



Figura 2. Cinco categorías del recorrido del usuario

Kyndryl se siente comprometido con el éxito a largo plazo de los clientes y brinda valor a través de una innovación continua y una prestación de servicios de primera calidad. Esto significa que nuestros servicios para el lugar de trabajo digital se han diseñado para su prestación en colaboración con nuestros clientes, teniendo siempre en cuenta el nivel de autonomía que deseen mantener.

- La propiedad de los activos como, por ejemplo, secuencias de comandos para la resolución automática de problemas, puede mantenerse a largo plazo cuando se realiza su implementación.
- Cualquier secuencia de comandos o "script" de carácter genérico o específico para un usuario que haya sido creado por Kyndryl en colaboración con el cliente podrá pasar a ser propiedad de este último.

Esto mismo ocurre con el conocimiento y cualquier conjunto de datos de inteligencia artificial que Kyndryl haya creado en colaboración con los clientes.

- Los clientes también tendrán la oportunidad de patentar directamente cualquier contenido existente de carácter comercial genérico que Kyndryl aporte.
- Tanto Kyndryl como el cliente recibirán una copia del contenido en el caso de que este haya sido creado para dicho cliente, pero sin ser específico de este.
- El cliente recibirá en su totalidad la propiedad intelectual (PI) de cualquier contenido que se haya creado para ese mismo cliente si tiene carácter específico para él.

Un enfoque predictivo

Aunque la gestión proactiva es el objetivo final, no pueden eliminarse todos los problemas, ya que eso requiere un paso predictivo. "Predictivo" indica que los problemas pueden generar tendencias a través de observaciones y eliminarse de forma sistemática. También significa que, cuando un usuario final contacta con el servicio de asistencia, un agente ya conoce una parte importante de la información gracias a los paneles de control inteligentes (por ejemplo, quién es el usuario final y qué problemas potenciales está teniendo) y puede identificar rápidamente la automatización necesaria para garantizar la continuidad y velocidad. Estas automatizaciones, incluidas las secuencias de comandos para la resolución automática de problemas y la automatización de procesos robóticos (RPA, por sus siglas en inglés), se utilizan en el proceso de autoservicio, del agente virtual y de la respuesta de voz interactiva (IVR, por sus siglas en inglés) del sistema telefónico, así como manualmente por parte de los agentes.

Gestión de la experiencia digital

La gestión de la experiencia digital (DEM, por sus siglas en inglés) es la tecnología base tanto para las capacidades proactivas como para las predictivas. Esta permite la recopilación de datos sobre el comportamiento del usuario y de telemetría junto con la tecnología de resolución automática de problemas. La optimización de los dispositivos en función del comportamiento del usuario ayuda a identificar ciertos problemas que quizá nunca llegarían a los canales de soporte tradicionales, por ejemplo:

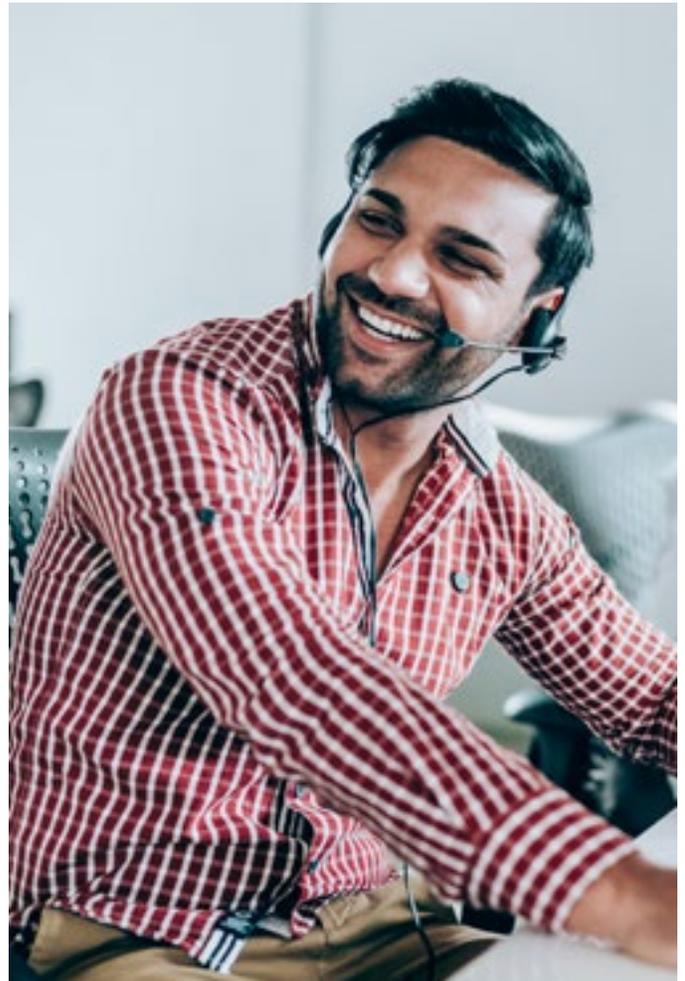
- **Pantallas azules:** Gracias a la gestión de la experiencia digital, Kyndryl descubrió que en una gran empresa aseguradora se produjeron 90 000 pantallas azules de la muerte en tan solo un trimestre fiscal. Esto resultó en una pérdida de productividad de 205 días y nunca se notificó ni una de las pantallas azules al servicio de soporte.
- **Latencia de red:** Con las aplicaciones SaaS, la latencia puede provenir de muchas variables, incluyendo la red, Internet, la configuración de las aplicaciones, el VPN, etc. Kyndryl usó la DEM para identificar un error en las tablas de enrutamiento de una gran empresa de microelectrónica. El error causó latencia en MS Teams al detectar que el mismo usuario final tendría una peor experiencia en un ordenador portátil que en un teléfono móvil.

La DEM expone este tipo de problemas a fin de mejorar todavía más la optimización al no limitarse a aquello que se comunica al informar de un incidente.

La DEM lleva la gestión de "roles" al siguiente nivel

La DEM ofrece un nivel de datos con el que la gestión de roles pasa a ser un proceso individualizado. La comprensión de la información y del comportamiento del usuario final (por ejemplo, la ubicación y la geografía, así como las aplicaciones, los dispositivos y las plataformas de preferencia) permite a nuestros agentes brindar una experiencia de soporte personalizada e impulsada a través de la automatización.

Las llamadas tradicionales al servicio de asistencia empiezan con una serie de diálogos muy transaccionales con los que se gestiona la autenticación del usuario final, sus derechos, los detalles del dispositivo y la descripción de los problemas. Con la plataforma de Kyndryl, las llamadas al servicio de asistencia son personales desde el principio, lo que le brinda al agente una comprensión de quién es la persona que está al otro lado y de qué forma usa sus dispositivos. Gracias a la capacidad dinámica de reunir atributos relevantes a través de la integración de la plataforma para la gestión de la experiencia digital de Kyndryl y nuestro centro de contacto en la nube, los agentes reciben una guía personalizada para cada una de las personas que se ponen en contacto con ellos.



Un enfoque eficiente

El uso de un enfoque basado en datos hace que todas nuestras integraciones y automatizaciones para la experiencia del usuario final se prioricen al observar los datos con el fin de determinar qué produciría el impacto más positivo. A continuación, informa sobre cómo podemos integrar dichas automatizaciones para conseguir una experiencia de usuario eficiente. De esta forma, se determina qué automatización tendría un mejor impacto a la hora de implementarse a través de diferentes mecanismos de soporte, incluyendo la respuesta de voz interactiva (IVR, por sus siglas en inglés), el agente en vivo, las correcciones proactivas, la resolución automática de problemas y el agente virtual.

A pesar de que nuestra estrategia se centra en la automatización y en garantizar su estrecha integración con nuestros canales de forma inteligente, la estrategia general de una plataforma integrada resulta clave para la adopción por parte del usuario final. Una automatización proactiva no presenta los mismos obstáculos a la hora de su adopción; sin embargo, una automatización que necesita ser adoptada por parte del usuario final debe integrarse en un punto débil.

Objetivo de los elementos de análisis, de cognición y de automatización

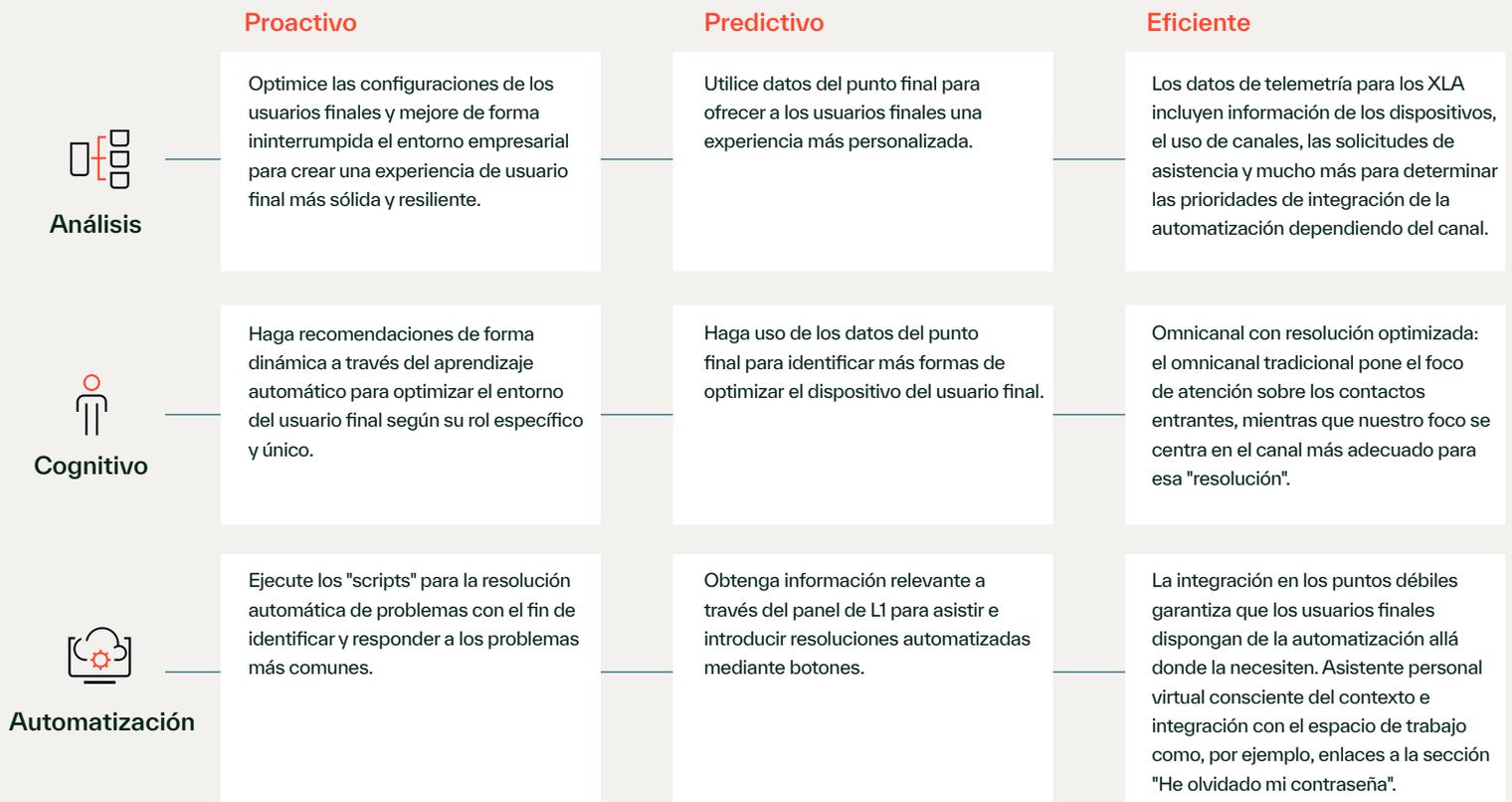


Figura 3. Objetivo de los elementos de análisis, de cognición y de automatización

Servicios de soporte omnicanal

Nuestra innovadora plataforma de centro de llamadas ofrece una capacidad omnicanal, lo que permite que los usuarios finales puedan empezar en un canal (por ejemplo, el chat) y después pasen a un agente de voz en vivo sin perder el historial ni el contexto. La función omnicanal incluye el chat en vivo, el asistente personal virtual, el correo electrónico, el teléfono móvil y la voz. Sin embargo, teniendo en cuenta que nuestro foco de atención es la automatización, esta última se convierte en un canal más en la práctica.

La gestión de la experiencia digital, la resolución automática de problemas y nuestra plataforma de centro de llamadas en la nube inician juntos el proceso de soporte con capacidades predictivas. Esto mejora significativamente la experiencia general del usuario de varias formas:

- Los resultados de los "scripts" para la resolución automática de problemas tienen la capacidad de indicar el mejor curso de acción. Esta podría ser una tarea que el usuario final deba realizar, ya sea poniéndose en contacto con el servicio de asistencia o mediante acciones dependientes de las tendencias observadas en los informes de tiempos de ejecución. Los informes vinculados con los "scripts" para la resolución automática de problemas pueden usarse a fin de hallar tendencias sistémicas con las que aplicar soluciones estratégicas.

- Asimismo, los agentes también cuentan con "scripts" para la resolución automática de problemas, por lo que pueden ejecutarlos mientras se encuentran atendiendo a las llamadas de soporte a fin de impulsar la eficiencia y la consistencia. Así, observamos una reducción aproximada del 30 % en el tiempo de gestión promedio (AHT, por sus siglas en inglés) y hasta una reducción del 90 % en el AHT de las llamadas para las que normalmente se necesitaría tomar el control de forma remota como, por ejemplo, la limpieza del disco.
- La DEM aporta datos a nuestros agentes de nivel 1 (L1) con el fin de que puedan brindar un mejor servicio a los usuarios finales. El hecho de que los agentes puedan ver inmediatamente los datos del dispositivo cuando les entra una llamada del usuario final les proporciona visibilidad en cuanto a lo que estaba pasando en ese dispositivo en el momento en que se produjo el problema. Además, gracias a la automatización adicional que ofrece un código de color para los posibles problemas, los agentes disponen de forma rápida de toda la información necesaria con el fin de ofrecer un mejor servicio a los usuarios.
- La DEM mejora el sistema de gestión de relaciones con los clientes (CRM, por sus siglas en inglés) para usuarios finales, por lo que los agentes tienen la ventaja de poder aprovechar el tiempo que pasen atendiendo a un usuario para compartir comentarios relevantes adicionales. Esto incluye la resolución de otros elementos de la configuración que podrían estar creando una experiencia subóptima o incluso recomendar una nueva forma de uso del dispositivo a dicho usuario final.

Ejemplos de los elementos de análisis, de cognición y de automatización

	Proactivo	Predictivo	Eficiente
Análisis	Optimice la VPN en función del rendimiento de la aplicación del trabajador remoto.	Los agentes conocen a la persona que llama, su dispositivo y cualquier alerta procedente de su espacio de trabajo.	El usuario final se beneficia gracias a la nueva automatización añadida a la IVR.
Cognitivo	Ofrezca recomendaciones sobre qué dispositivos deben actualizarse en función del rendimiento, no de la antigüedad.	El agente realiza actividades adicionales tras resolver el problema original para así adaptar el sistema operativo dependiendo de la conducta de uso del usuario final.	El usuario final empieza en el canal del agente virtual, pero se le transfiere a una barra de tecnología para que pueda dejar el dispositivo durante el almuerzo.
Automatización	Borre el caché del navegador para mejorar las actualizaciones de contenido de los sitios web internos.	Al agente se le presentan los "scripts" relevantes que se ejecutan directamente desde ServiceNow para eliminar el problema que tenga la persona que ha llamado.	Al usuario final se le presenta un "widget" emergente de agente virtual en un sitio de adquisiciones interno para ayudarlo a encontrar lo que sea más fácilmente.

Figura 3. Ejemplos de los elementos de análisis, de cognición y de automatización

Todas estas experiencias son posibles gracias a la integración de la automatización en nuestra IVR, que mejora todavía más nuestra forma de satisfacer a los usuarios finales. Antes de llegar a comunicarse con un agente, las personas que realizan la llamada reciben información sobre su puesto en la línea de espera, del tiempo de espera promedio esperado, de la capacidad de programar una devolución de llamada por parte del agente sin que se pierda su puesto en la cola ni las opciones personalizadas de IVR para esa persona en particular. Nuestros servicios brindan al equipo de TI información detallada sobre cada usuario individual, lo que permite ofrecer opciones inmediatas a aquella persona que realiza la llamada.

Orquestación de flujos de trabajo

La experiencia del usuario final se ve en gran parte afectada por otros procesos empresariales que quedan fuera del soporte ofrecido por el equipo de TI. Estos procesos empresariales suelen ser difíciles de cambiar, ya que su establecimiento responde a otras restricciones empresariales o requieren de un cambio significativo en los sistemas de "back-end" a la hora de introducir mejoras. Kyndryl ha introducido una forma de abordar aquellas áreas clave que puedan afectar la experiencia del usuario final a través de procesos no relacionados con las TI. La orquestación del flujo de trabajo permite aunar varias tareas en un formulario fácil de usar para ejecutar los procesos empresariales.

Un ejemplo sería el proceso de incorporación de nuevos empleados, que requiere que los usuarios finales envíen su información al sistema de gestión de identidad y acceso, que programen una fecha para la obtención de las credenciales, que envíen una solicitud para conseguir un ordenador portátil y que se registren para que se les asigne una mesa. Puesto que muchas de estas acciones son tareas no relacionadas al ser responsabilidad de unidades empresariales diferentes, el usuario final se ve obligado a interactuar con numerosos grupos dentro de la empresa: Recursos Humanos, los equipos de gestión del sistema, del edificio y de las instalaciones, el equipo de asistencia al usuario final y muchos más. Con el fin de agilizar este proceso, nuestra automatización del flujo de trabajo simplemente utiliza un formulario que se ha rellenado previamente con el contenido necesario y se ha enviado a cada equipo involucrado para alcanzar el objetivo general. Este formulario se despliega a través del autoservicio, de ServiceNow o de nuestro agente virtual a fin de brindar a los usuarios finales un lugar donde buscar todos esos elementos.

Gobernanza para una mejora constante

El uso de toda esta automatización y tecnología para mejorar la experiencia del usuario hace necesario un modelo sólido de gobernanza. Ponemos el foco de atención en permitir la mejora continua de dos formas clave:

1. Todo el enfoque está basado en datos. Al integrar las fuentes de datos, podemos detectar tendencias e implementar una nueva automatización para resolver problemas. Esto también significa que podemos hacer que la automatización obsoleta caduque cuando ya no sea relevante, una característica asociada con un entorno empresarial optimizado. Naturalmente, los avances generarán nuevos desafíos. Sin embargo, gracias a nuestros datos de telemetría, podemos detectar tendencias, crear resoluciones de forma rápida y pasar al siguiente método para mejorar la experiencia del usuario.
2. Usamos un modelo de gobernanza muy estructurado con el que se garantiza que todas las partes interesadas estén representadas en el intervalo correcto para así detectar cambios en el entorno y acordar las prioridades del enfoque. Esto también incluye poner la vista en el futuro con el fin de garantizar de forma proactiva que las capacidades del soporte estén disponibles para cualquier nuevo proyecto que pueda implementarse en otras partes del negocio. La incorporación de ingenieros de conocimiento en los equipos de los clientes con el fin de anticipar el impacto que los nuevos proyectos puedan tener sobre el usuario final ayuda a asegurar la sincronización entre los equipos y la visión más amplia del soporte.

Gracias al enfoque basado en datos, nuestro asistente personal virtual es capaz de utilizar el aprendizaje automático para mejorar su comprensión de las preguntas e identificar qué nuevo contenido debe crearse. Nuestras plataformas telefónicas y de gestión de la experiencia digital ofrecen información sobre el rendimiento de las cosas con el objetivo de priorizar formas de mejorar su impacto sobre la experiencia del usuario mediante la optimización de la nueva automatización y la caducidad de la que haya quedado obsoleta.

Impulso para el trabajador moderno

Los avances en el espacio de la tecnología de consumo han cambiado la experiencia empresarial tal como la conocíamos. La asistencia y la gestión deben estar estrechamente enlazadas a fin de cumplir con las expectativas propias de los lugares de trabajo híbridos actuales para así contar con un acceso sin límites a las herramientas y la información. Una plataforma de automatización basada en datos de telemetría de los dispositivos, en datos del rol y en la integración de herramientas de gestión puede eliminar los problemas de forma proactiva, optimizar los entornos de manera predictiva y proporcionar una forma eficiente de ofrecer soporte a los usuarios. El enfoque de Kyndryl hacia los servicios brinda a los usuarios un mayor control sobre su propia experiencia al mismo tiempo que optimiza continuamente el espacio de trabajo del usuario para que así sea más productivo.



Para obtener más información

Kyndryl tiene una gran experiencia en el diseño, el funcionamiento y la gestión de la infraestructura tecnológica más moderna, eficiente y fiable de la que depende el mundo en la actualidad. Tenemos un compromiso serio en desarrollar la infraestructura fundamental que impulsa el progreso humano. Nos apoyamos en nuestra excelencia al crear sistemas de forma innovadora y al incorporar a los socios adecuados, invertir en nuestro negocio y trabajar codo con codo con nuestros clientes con el fin de liberar el máximo potencial.

Para obtener más información acerca de la forma en que **el lugar de trabajo digital de Kyndryl** puede ayudarle a crear un lugar de trabajo digital eficiente a fin de mejorar la experiencia y la productividad de los empleados, póngase en contacto con su representante de Kyndryl o visítenos en www.kyndryl.com.



© Copyright Kyndryl, Inc. 2021

Kyndryl es una marca comercial o una marca registrada de Kyndryl Inc. en los Estados Unidos y / o en otros países. Los nombres de otros productos y servicios podrían ser marcas registradas de Kyndryl Inc. o de otras empresas.

La fecha de entrada en vigor de este documento es la fecha de publicación original y el mismo podrá ser alterado por parte de Kyndryl en cualquier momento. No todos los servicios, productos y soluciones están disponibles en todos los países en los que Kyndryl opera. Los productos de Kyndryl cuentan con garantía en conformidad con los términos y condiciones de los acuerdos bajo los que se proporcionan.

Los datos de rendimiento y los ejemplos de clientes citados se presentan solamente a efectos ilustrativos. Los resultados del rendimiento real podrían variar dependiendo de la configuración y de las condiciones de funcionamiento específicas. Los productos de Kyndryl cuentan con garantía en conformidad con los términos y condiciones de los acuerdos bajo los que se proporcionan.