

GoTo

Hora de adaptarse: el trabajo flexible llega para quedarse

Descubra qué herramientas pueden usar las pymes para conectar y ofrecer asistencia a sus empleados.



Contenido

Introducción

Una nueva forma de trabajar

01

La unificación es el camino

02

Una experiencia fuera de serie para los clientes

03

Eventos en un mundo virtual

04

Asistencia adaptada al trabajo flexible

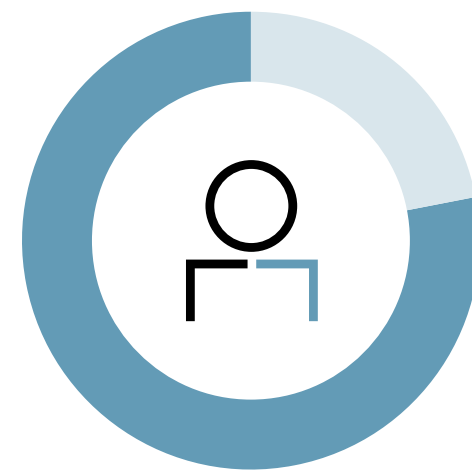
Una nueva forma de trabajar

Las pymes, pieza clave de nuestro sistema económico, están obligadas a adaptarse

El bienio 2020-2022 ha sido un periodo de enormes convulsiones para empresas, empleados, clientes y lugares de trabajo del mundo entero. Las pequeñas y medianas empresas (pymes) concentran más del 70% de los trabajadores de todo el planeta y aportan más del 50% del PIB.¹ Lamentablemente, fueron las que peor paradas salieron de la crisis de la COVID-19, ya que tuvieron que hacer frente a numerosos obstáculos, desde problemas de liquidez hasta alteraciones en sus operaciones. Pasado este tiempo y acostumbrados ya todos a convivir con la incertidumbre, las empresas deben encontrar la forma de adaptarse.

Además de especializarse y contar con los mejores profesionales, también necesitan ganar eficiencia operativa para poder trabajar de una forma más práctica y flexible.

¹ Financial Express, 82% Traditional SMBs in Overall 48 Countries Reported Continued Rise In Cloud Usage This Year, 2021



70%

de los trabajadores de todo el mundo son empleados de pequeñas y medianas empresas (pymes)¹

El gran cambio se ha producido en las preferencias de los empleados a la hora de trabajar, que a menudo chocan con los esquemas establecidos. Las personas buscan flexibilidad y también libertad: más tiempo fuera de las oficinas, menos reuniones presenciales y un mayor uso de las tecnologías para la comunicación. En este contexto, es básico que las pymes apuesten por la digitalización para garantizar la satisfacción de los empleados, ofrecer a los clientes una experiencia perfecta y tener la agilidad suficiente para aprovechar las nuevas oportunidades que surjan.



Por suerte, hay herramientas que pueden echarles una mano.

Las tecnologías intuitivas y de primer nivel ya no son un coto vedado de las grandes corporaciones. En la actualidad, la arquitectura en la nube permite implementar potentes soluciones integradas en forma de software como servicio (SaaS), sin inversiones iniciales y con un modelo de pago basado en una tarifa por usuario y mes. La nube se convirtió en un auténtico salvavidas para las pymes durante la pandemia: el 82% de las pymes de 48 países aumentaron los índices de adopción.²

Y en los próximos meses y años, el software para el trabajo remoto puede ayudar a las pymes a mantener el impulso transformador generado en los últimos tiempos para alcanzar nuevas cotas de crecimiento.

Más concretamente, las herramientas alojadas en la nube ayudarán a las pymes a dar respuesta a seis grandes tendencias.

²Financial Express, 82% Traditional SMBs in Overall 48 Countries Reported Continued Rise In Cloud Usage This Year, 2021

Principales tendencias a corto plazo

1 Empleados en busca de libertad
Este periodo ha consolidado el empoderamiento de los empleados, preparados para tomar decisiones de forma autónoma y decididos a perseguir el sueño de la realización personal. Para finales de 2022, se prevé que el 47% de todos los trabajadores del sector del conocimiento trabajen a distancia, una cifra que en 2019 era del 27%.³ A medida que los empleados de las pymes se han ido creando sus propios esquemas de trabajo, también han evolucionado sus expectativas, hábitos y preferencias.

2 Democratización digital, contra la exclusividad de las grandes corporaciones
Durante este periodo, el 90% de las pymes han aumentado su dependencia de la tecnología.⁴ Desde sistemas de telefonía en la nube hasta soluciones de centro de contacto o de eventos online, en el mercado hay herramientas digitales para todo. El próximo paso tiene que ser la unificación de estas herramientas de comunicación para que las pymes puedan gastar menos en gestión de TI e invertir más en la generación de valor. El 90% de

las empresas estadounidenses afirma que están trabajando para esta unificación, tienen previsto hacerlo o bien ya han unificado sus herramientas para el trabajo remoto.⁵

3 Expectativas universales de los clientes y aparición de nuevos mercados
Las relaciones con los clientes han experimentado una enorme transformación en este periodo, ya que nos hemos acostumbrado a unas interacciones online y con un contacto mínimo. Desde el entretenimiento o la alimentación hasta las tiendas de ropa, los suministros y los viajes, los estudios apuntan que las interacciones digitales han crecido un 31% en todos los sectores.⁶ Por tanto, los clientes esperan una experiencia online de primer nivel, y las pymes tienen acceso a un público digital mucho mayor si apuestan por las interacciones online. En la actualidad, el 83% de las pymes realiza por lo menos una parte de sus operaciones online y, en el 95% de estos casos, el cambio se ha producido en el último año.⁷

³ Gartner, Forecast Analysis: Remote and Hybrid Workers Worldwide, 2021

⁴ IDC, Digital SMB Pulse Survey, 2021

⁵ IDG, Ensuring Productivity & Security in the New Remote Work Era, 2021

⁶ McKinsey Digital, The COVID-19 Recovery Will Be Digital: A Plan For The First 90 Days, 2020

⁷ Yahoo Finance, Survey: Small Biz Goes Digital, Web Seen Integral To Surviving COVID-19, 2021

4 Contacto reducido, mínimo, casi nulo
Cuando hablamos de contacto reducido, hablamos de poder llevar a cabo tareas con una interacción mínima y sin encuentros presenciales. De puertas adentro, en las empresas se ha producido una transición hacia los procesos remotos y de contacto mínimo, una tendencia que seguramente se mantendrá. Los estudios indican que el 25% de las pymes quieren reducir la presencialidad en sus oficinas para apostar por un lugar de trabajo híbrido. En 2024, esta tendencia se habrá adelantado cinco años respecto a las previsiones previas a la pandemia.⁸ Los propietarios de empresas y los equipos de TI han tenido que adaptarse y continuarán invirtiendo en herramientas intuitivas y de contacto mínimo que simplifiquen el trabajo administrativo. El objetivo es trabajar mejor y minimizar las complicaciones tecnológicas.

5 Una colaboración proactiva, no pasiva
La colaboración siempre ha sido uno de los factores clave de la productividad. Hoy, lo que ha cambiado es la forma de colaborar. En lugar de enviar correos electrónicos generales o realizar video-reuniones breves, ahora las sesiones de colaboración son mucho más elaboradas y proactivas. Los empleados necesitan herramientas de productividad integradas, con soluciones para compartir pantalla, mensajes de grupo, chat persistente, información de estado/disponibilidad y muchos otros recursos para poder seguir trabajando con garantías en un entorno híbrido. Es fundamental que

los trabajadores puedan acceder a estas herramientas allí donde estén trabajando, ya sea en casa, en la oficina o en otro lugar.

6 Un servicio de asistencia de TI a la altura de las nuevas necesidades digitales
Todas estas tendencias tienen un nexo común: la gestión y la asistencia de TI son siempre la columna vertebral. A medida que aumentan las necesidades digitales, crece también el riesgo de fragmentación, de nuevos puntos de fallo y de ciberamenazas de nuevo cuño. Por tanto, es necesario un concepto moderno de gestión de TI que agilice la asistencia y facilite a los profesionales la recepción de solicitudes, la priorización de los problemas y la resolución de las incidencias, trabajen donde trabajen.

⁸ Gartner, Forecast Analysis: Remote and Hybrid Workers Worldwide, 2021

La digitalización:

De una revolución improvisada a una estrategia de futuro

Para la mayoría de las pymes, la transición al trabajo remoto, a las interacciones online con los clientes y a este nuevo orden mundial se gestó en cuestión de semanas. Sin embargo, ya no hay vuelta atrás. Estudios recientes concluyen que más del 75% de los trabajadores presenciales quieren continuar trabajando a distancia después de la pandemia.⁹ Por tanto, las pymes deberán preparar su infraestructura digital para el teletrabajo y conectar a los trabajadores que siguen en las oficinas con los equipos internos que trabajan desde casa y los equipos ejecutivos no están físicamente en la sede central de la compañía, sin interrupciones ni pérdidas de productividad, con la excepción lógica de las paradas planificadas.

La clave para conseguirlo es un ecosistema de comunicación unificado, que agrupe bajo un mismo paraguas la comunicación entre empleados, los servicios a los clientes, los eventos y la asistencia de TI, con una flexibilidad siempre garantizada.



Más del

75%

de los trabajadores presenciales quieren continuar trabajando a distancia después de la pandemia.⁹

⁹ World Economic Forum, Home or Office? Survey Shows Opinions About Work After COVID-19, 2021





Flexibilidad: la palabra clave en cualquier conversación

En los últimos dos años hemos sido testigos de la aparición de nuevos usos tecnológicos no siempre previsibles. Por ejemplo, empleados que trabajan desde diferentes puntos del planeta pueden colaborar en un mismo equipo sin llegar a verse nunca las caras. Los clientes recurren hoy a herramientas online para todo tipo de transacciones, desde la compra del supermercado hasta artículos de lujo.

Las pymes deben ganar flexibilidad para prepararse para un futuro tan dinámico (y prometedor).

En el nivel más básico, la flexibilidad es uno de los requisitos más solicitados por los empleados y puede ser determinante en las decisiones laborales. Desde empezar la pandemia de la COVID-19, el trabajo flexible se ha convertido en la prioridad con un mayor crecimiento, ya que 7 de cada 10 empleados están dispuestos a rechazar un trabajo si no permite el trabajo híbrido.¹⁰ Sin embargo, la flexibilidad no puede ser a cualquier precio. Las pymes, sometidas ya a una intensa presión del mercado, no deberían asumir todavía más costes para ofrecer a sus empleados y clientes la experiencia de calidad que reclaman. Y no tienen por qué hacerlo.

Ahí es donde entra en juego el papel de unas comunicaciones unificadas en la nube diseñadas a la medida de sus necesidades.

Se trata de soluciones integradas para poner en manos de las empresas todas las herramientas que necesitan, desde llamadas y reuniones hasta eventos virtuales, centros de contacto, servicios de soporte y asistencia técnica remota. De este modo, el equipo de TI puede gestionarlo todo desde una única consola y se reduce la fragmentación. Los propietarios de las pymes pueden llevar un control de sus inversiones unificadas, acceder a soluciones a la carta y ganar eficiencia en sus operaciones. Por su parte, los empleados y los altos ejecutivos disponen de las herramientas necesarias para hacer su trabajo y analizar los datos de productividad y, al mismo tiempo, mantener un diálogo fluido con compañeros y clientes. Las soluciones integradas ofrecen la plataforma perfecta para ayudar a las empresas a crecer.

La flexibilidad es la palabra clave en este nuevo escenario, ya que un único paquete de herramientas unificadas puede abrir la puerta a un nuevo mundo de posibilidades.

Este paquete estará formado por cuatro grandes componentes.

¹⁰ Gartner, Forecast Analysis: Remote and Hybrid Workers Worldwide, 2021

01

La unificación es el camino

Descubra el poder de las comunicaciones unificadas como servicio (UCaaS) para mejorar la experiencia de las pymes.



Las nuevas reglas de interacción en la era del trabajo flexible

Ante la pérdida de importancia de las reuniones presenciales, la tecnología está abriendo la puerta a una comunicación y colaboración más eficaces. En la actualidad, la mayoría de los trabajadores utilizan a diario las videoconferencias para sus reuniones. También recurren a las plataformas de mensajería para sus chats privados y de grupo. El uso de los sistemas de telefonía va en aumento, con más llamadas entrantes y salientes. Las descargas de aplicaciones móviles de herramientas de UC han crecido en más de un 1000%, lo que pone de manifiesto la importancia de la experiencia móvil para los trabajadores flexibles. Cada vez es más importante poder trabajar desde cualquier lugar, en cualquier dispositivo y en cualquier red.

En este contexto, un buen modelo de trabajo flexible debe ir mucho más allá de una simple política de teletrabajo. Sin un departamento de tecnología bien preparado, una empresa corre el riesgo de no aprovechar las ventajas de las tecnologías flexibles. Los equipos de TI deben desplegar las herramientas adecuadas para ofrecer a los empleados diferentes formas de trabajar. Pero, ¿cómo pueden garantizar una misma experiencia de calidad en todas partes? Las comunicaciones unificadas

como servicio (UCaaS) tienen la respuesta. Este concepto agrupa los canales de comunicación y colaboración más importantes, como teléfonos, videorreuniones, mensajería y sistemas para compartir archivos, en una única plataforma con una gestión centralizada. Un trabajador puede acceder sin problemas a una videoconferencia tanto en su PC/Mac como en una aplicación móvil, desde la oficina o justo después de recoger a sus hijos de la escuela. Las UCaaS no solo aceleran la transformación digital de la mano de herramientas en la nube de implantación sencilla, sino que además pueden integrarse con sistemas existentes.

En un primer momento los trabajadores se han mostrado más comprensivos, a causa de la urgencia con la que la mayoría de empresas tuvieron que adaptarse al teletrabajo. Sin embargo, a largo plazo los empleados reclamarán unos sistemas de comunicación online flexibles. Tanto si trabajan desde casa como si lo hacen en la oficina, en una tienda o en cualquier otro lugar, querrán disfrutar de la misma experiencia de calidad, sin interrupciones que valgan. Para dar respuesta a este objetivo, las empresas deberán hacer frente a tres grandes desafíos.

Tres grandes desafíos para las pymes

1 La inmadurez digital, un escollo para las pymes
La digitalización se ha considerado tradicionalmente fruto de un esfuerzo a gran escala, lo que explica que las pymes muchas veces no puedan aprovechar sus ventajas. Antes de la pandemia, la mayoría de empresas pequeñas y medianas usaban infraestructuras obsoletas. Menos del 30% de las implantaciones de UC de las pymes eran íntegramente en la nube, lo que dificultaba el acceso remoto a las herramientas. Se calcula que las empresas pueden perder hasta 8.519 USD en generación de valor por empleado a causa de una madurez digital insuficiente.¹¹ En los últimos 24 meses se han producido cambios notables y rápidos, pero partiendo de un nivel de madurez bastante bajo.

2 Las herramientas fragmentadas, la ausencia de integraciones y la duplicidad de funciones aumentan los costes
El reverso de la moneda es un exceso de digitalización. En el intento de reforzar la infraestructura en respuesta a la evolución del mercado, es fácil terminar invirtiendo en un ecosistema de comunicación fragmentado, con funciones duplicadas y difícil de integrar. Los estudios indican que una pyme tiene de promedio 2,6 implantaciones activas de diferentes proveedores de UC. Casi la mitad (46%) tienen tres o más.¹² Además de los sobrecostes

para la organización, la experiencia del usuario final (en este caso el empleado) también sale perjudicada. En este camino hacia un futuro del trabajo flexible, moverse por estos ecosistemas resulta especialmente complicado. En estos contextos puede hacer aparición la TI paralela, ya que unos empleados frustrados pueden terminar echando mano de herramientas no aprobadas por el departamento de TI. Las funciones duplicadas y compartimentadas pueden generar unos gastos perfectamente evitables.

3 Nunca había habido tanto en juego
Es mucho lo que se juega cualquier organización, pero todavía más una pequeña empresa. Más del 75% de las organizaciones de tamaño mediano han visto reducidos sus ingresos en los últimos dos años y la inmensa mayoría (90%) ha tenido problemas de liquidez.¹³ Ante esta difícil coyuntura comercial y financiera, las pymes deben adoptar decisiones de inversión que den respuesta a la creciente demanda de unos modelos de trabajo flexibles. Los empleados están preparados para ponerlo todo de su parte y mantener su productividad. Sin un buen software de trabajo flexible a su lado, el desafío se antoja todavía mayor.

¹¹ Metrigy, Unified Communications Management Endpoints: 2021-22, 2021

¹² Wainhouse, Survey Insight UC and Team Collaboration – ITDMs, 2020

¹³ International Labor Organization (ILO), The COVID-19 Pandemic and Its Impact On Small Business, 2020

La aportación de las UCaaS

Las comunicaciones unificadas como servicio permiten construir una infraestructura integral de servicios de comunicación en la nube. Desde telefonía hasta reuniones y soluciones de colaboración, las empresas pueden tener todo lo que necesitan, sin instalar hardware y con unos costes iniciales o nulos. Estas son algunas de sus respuestas:

Una única plataforma

Una sola plataforma para telefonía, reuniones y mensajes, accesible desde un PC/Mac o una aplicación móvil, para que todo el mundo sepa que tiene a sus compañeros al lado, aunque trabajen desde lugares diferentes.

Ahorro de tiempo y esfuerzo para el equipo de TI

Las UCaaS reducen la dependencia de las infraestructuras físicas. Las pymes ya no tienen que invertir en la renovación o el mantenimiento de hardware, y los equipos de TI ya no deben dedicar más esfuerzos a gestionarlo. Además, las UCaaS agrupan los servicios en la nube, lo que reduce el precio por usuario. Para las empresas, esto se traduce en una licencia de UCaaS única y con unos precios transparentes, además de un coste total de propiedad mucho más predecible.

Crecimiento impulsado por los datos

En última instancia, las UCaaS son garantía de crecimiento para las pymes, tanto a medio como a largo plazo. Las tareas que más valor generan, desde la colaboración en campañas de marketing hasta la realización de llamadas comerciales, son mucho más ágiles si hay una herramienta unificada. El proveedor de UCaaS aplicará automáticamente actualizaciones a través de la nube para que la empresa disponga siempre de las últimas herramientas y también de los datos clave para las operaciones comerciales y las interacciones con los clientes. Toda la actividad se analiza para sacar a la luz datos útiles e interesantes que ayuden a mejorar los resultados.



Un auténtico motor de la flexibilidad

En conjunto, este reciente periodo de teletrabajo ha arrojado resultados positivos. Sin embargo, el teletrabajo (al igual que el trabajo presencial) puede generar tensiones.

El trabajo a distancia se ha cobrado un peaje entre muchos empleados, como demuestra el descenso del 16% en su implicación.¹⁴ En esta situación, las UCaaS también pueden echar una mano, uniendo a los empleados y potenciando las conexiones tan importantes para el éxito de una pyme y, al mismo tiempo, mejorando la eficiencia de las operaciones en su empresa. Ante unos empleados que cada vez reclaman más flexibilidad en la forma de trabajar, el lugar de trabajo y los horarios, las pymes necesitan herramientas de comunicación capaces de estar a la altura.

Las soluciones profesionales ya no implican costes prohibitivos ni requieren un volumen mínimo para su adopción. De hecho, desde GoTo diseñamos soluciones UCaaS lo bastante potentes para las grandes empresas pero que al mismo tiempo aporten valor a las pymes. Nuestra misión es ofrecer una experiencia unificada a los trabajadores, con la flexibilidad que necesitan, y que a la vez garantice a las empresas el ahorro económico y los datos imprescindibles para seguir creciendo. Una plataforma unificada de telefonía, reuniones y mensajería es la piedra angular de la propuesta de valor de las UCaaS.

¿Es la solución de telefonía, reuniones y mensajería de GoTo lo que necesita su empresa?

¹⁴The Wall Street Journal, During Covid-19, Why Are Workers So Disengaged?, 2021

02

Una experiencia fuera de serie para los clientes

Descubra el potencial de los centros de contacto como servicio (CCaaS) para interactuar con los clientes y estar a la altura de sus expectativas



Un nuevo listón de exigencia para las pymes

La pandemia ha traído consigo una nueva forma de trabajar, eminentemente digital. Aunque los estudios indican que el 76% de los clientes siguen prefiriendo la asistencia telefónica por delante de otros canales, es fundamental poder elegir.¹⁵ En el sector alimentario, por ejemplo, el 61% del comercio es digital, a través de pedidos online y entrega a domicilio. La mayoría de los sectores, desde la banca hasta el entretenimiento, están virando hacia unas experiencias digitales.¹⁶ Y esta transición está redefiniendo las expectativas de los clientes.

La economía digital ha igualado el tablero de juego, ya que empresas de todos los tamaños y sectores pueden competir en igualdad de condiciones. La experiencia digital de la librería del barrio puede ser igual o mejor que la que ofrece Amazon. Además, esta nueva situación abre la puerta a competir por conquistar consumidores de todo el mundo. El portal online de una pyme puede tener un mayor alcance y generar una mayor demanda de productos que una tienda únicamente física, siempre que ofrezca el nivel de servicio al cliente necesario.

Y este es el apartado que más problemas plantea a muchas pymes. Aunque las herramientas profesionales avanzadas están a la orden del día, las arquitecturas complejas no siempre están diseñadas pensando en las organizaciones más pequeñas. Además, los clientes siguen valorando el contacto personal. Solo el 9% de los problemas pueden resolverse mediante autoservicio y los clientes terminan recurriendo al teléfono (44%), los mensajes de chat (17%), el correo electrónico (15%) y el sitio web de la empresa para obtener asistencia posventa.¹⁷

¿Podrán las pymes estar a la altura? Gracias a los últimos avances tecnológicos, la respuesta es un sí rotundo. Un centro de contacto como servicio (CCaaS) alojado en la nube puede resultar decisivo para ayudar a las pymes a superar tres grandes desafíos en su esfuerzo por no quedar atrás respecto a sus competidores. El CCaaS es una plataforma de interacción con clientes integrada y alojada en la nube que permite a los equipos estar en contacto, interactuar y trabajar con todas las garantías desde cualquier sitio.

¹⁵ Oberlo, 10 Customer Service Statistics You Need To Know, 2020

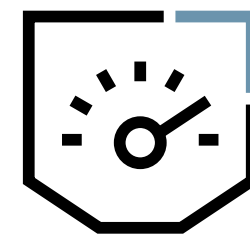
¹⁶ McKinsey Digital, The COVID-19 Recovery Will Be Digital: A Plan For The First 90 Days, 2020

¹⁷ Gartner Newsroom, Gartner Says Only 9% of Customers Report Solving Their Issues Completely via Self-Service, 2019

¿El uso de herramientas poco adecuadas le está perjudicando?

Los agentes de atención al cliente deben enfrentarse a no pocos desafíos. A pesar del auge de las tecnologías en la nube, el 70% de las empresas sigue usando un sistema de telefonía básico como principal plataforma de interacción con los clientes.¹⁸ En paralelo, a medida que evolucionan las expectativas de los clientes, ha aumentado un 100% el número de llamadas consideradas difíciles por los agentes.¹⁹ Sin las herramientas adecuadas, los equipos de atención al cliente no podrán ofrecer a los clientes la experiencia que esperan de su servicio de asistencia. La clave para poder ofrecer esta experiencia es la adopción de herramientas flexibles y en la nube diseñadas a la medida de los equipos de atención al cliente de las pymes.

Las infraestructuras antiguas perjudican las ventas y la productividad de los agentes. El brusco salto al teletrabajo marcó un cambio de paradigma para todos los equipos de asistencia, tanto interna como externa. Los clientes esperan un servicio de calidad independientemente de donde se encuentre el agente. Sin embargo, los agentes que teletrabajan no pueden acceder al instante a compañeros o supervisores sentados justo al lado. Un CCaaS ofrece a los agentes las herramientas necesarias para estar conectados y mejorar la interacción y las ventas. Y es que unos agentes desconectados tienen tres veces más posibilidades de ofrecer una mala experiencia al cliente en comparación con sus homólogos conectados.²⁰ Además, a causa de unas infraestructuras antiguas, no disfrutan de las ventajas de las herramientas en la nube, que podrían ayudarles a multiplicar las ventas. Diferentes estudios indican, por ejemplo, que una



La marcación automática mejora la productividad en un

200-300%

herramienta de marcación automática puede aumentar entre un 200% y un 300% por hora la productividad en las llamadas salientes.

Las pymes dejan escapar datos clave. Existe la falsa creencia de que el análisis de los datos y la inteligencia empresarial están reservados exclusivamente a las grandes empresas. Los datos generados y gestionados por todas las empresas se han multiplicado por tres, lo que ofrece a las pymes más información para adoptar medidas inmediatas.²¹ Por ejemplo, tras medir la calidad del servicio en diferentes empresas se puso de manifiesto que los tiempos de espera aumentaron un 34% durante la pandemia.²² Sin embargo, si las pymes no pueden medirlo, tampoco pueden gestionarlo, por lo que esta tendencia corre el riesgo de pasar desapercibida si el servicio sigue prestándose sobre todo por vía telefónica. Una plataforma de CCaaS moderna pondría en sus manos las herramientas necesarias para obtener datos y aprovecharlos para introducir mejoras.

¹⁸ Metrigy, GoTo Contact Center Custom Research Study, 2021

¹⁹ Harvard Business Review, Supporting Customer Service Through the Coronavirus Crisis, 2020

²⁰ Gartner, Why Service Reps Disengage and What You Can Do About It, 2021

²¹ Zendesk, Customer Experience Trends Report, 2020

²² Harvard Business Review, Supporting Customer Service Through the Coronavirus Crisis, 2020

El papel decisivo del CCaaS

Un centro de contacto como servicio, o CCaaS, pone en manos de los equipos de TI de las pymes y los propietarios de pequeñas empresas un amplio abanico de funciones en una práctica interfaz. Puede implantarse en solo 24 horas y permite a los agentes comunicarse con los clientes a través de teléfono, vídeo o chat. Y como el CCaaS está alojado en la nube, puede implantarse sin ningún tipo de instalación de hardware y con un esfuerzo de configuración mínimo para la empresa.

En su sala de máquinas, controla automáticamente los parámetros clave para la calidad del servicio y el rendimiento de los agentes. De este modo las pymes, pueden conocer al detalle sus puntos fuertes y sus puntos débiles, gracias a informes diarios, semanales y en tiempo real. Además, el panel de control puede personalizarse para presentar únicamente los datos que cada usuario necesita.

Según un estudio, un servicio CCaaS puede reducir los costes en hasta un 20% y mejorar la productividad en un 10% o más si se integra con el sistema de telefonía.²³ Las integraciones con los sistemas de telefonía o de otro tipo son otra de las ventajas de la apuesta por el CCaaS, ya que abren la puerta a una experiencia más ágil, al no tener que cambiar constantemente de herramienta.

Y teniendo en cuenta que los clientes son cada vez más exigentes, estas prestaciones están llamadas a tener un papel decisivo.

²³ Business Wire: Fidelity Survey Finds Small- and Mid-Size Businesses Can Charge a Premium for Excellent Customer Service, 2011



Clientes exigentes buscan empresas a la altura

En 2022, las soluciones CCaaS avanzadas ya no son propiedad exclusiva de las grandes empresas. Las herramientas actuales incluyen las tecnologías más intuitivas para el usuario en planes diseñados a la medida de las pymes, como la solución de centro de contacto de GoTo, con un precio hasta un 50% inferior al de otras soluciones similares. Gracias a las plataformas de CCaaS las pymes pueden competir de tú a tú con otras empresas de su sector, más allá de su tamaño, ya que compensan todas sus posibles carencias en el apartado del servicio. De hecho, el 88% de los equipos de asistencia detectaron lagunas en su infraestructura tecnológica durante la pandemia, unas lagunas que las soluciones CCaaS permiten corregir en solo un día.²⁴

Las soluciones CCaaS permiten a su empresa lanzarse a la conquista de un nuevo perfil de cliente más exigente, gracias a su gran abanico de ventajas:

- Impulso a la modernización sin necesidad de aumentar presupuestos
- Análisis continuo de datos para mejorar los resultados
- Reducción del esfuerzo del personal para cuidar más las relaciones

- Garantía de fiabilidad, con una disponibilidad del 99,99%
- Flexibilidad para adaptarse a las configuraciones que cada empresa necesita

Más allá de los clientes finales, los equipos de TI de las pymes (o los propietarios de empresas) son otros de los grandes beneficiados por las soluciones CCaaS. Pueden integrarse con herramientas existentes, como sistemas de CRM, para poder utilizarse desde cualquier sitio, lo que permite al personal trabajar en remoto, en las oficinas o con un modelo híbrido. En el nuevo mundo después de la pandemia y ante las nuevas necesidades de los clientes, una solución CCaaS allana el camino para una forma de trabajar flexible y con la mirada puesta en el crecimiento.

¿Es la solución de centro de contacto de GoTo lo que necesita su empresa?

²⁴ IT Pro, Salesforce: Customer Service Teams Have Accelerated Digital Plans in 2020, 2020

03

Eventos en un mundo virtual

Descubra cómo llegar a nuevos públicos y aprovechar nuevas oportunidades



La organización de eventos ya no es lo que era

Con un simple seminario web (es decir, con una presentación en una única sesión) una empresa puede generar cientos de leads, pero extrañamente nadie supo aprovechar realmente esta oportunidad hasta que llegó la pandemia. Los eventos virtuales (experiencias de varios días con diferentes sesiones) han demostrado también que pueden ayudar a las pymes a llegar a un público más amplio y motivado en comparación con un evento presencial.

Hoy, empresas de todo el mundo son plenamente conscientes del potencial de los eventos online. Están abiertos a un enorme número de personas, ya que no hacen falta viajes ni desplazamientos. Además, ayudan a generar contenidos para reforzar futuras interacciones, a través de grabaciones, vídeos a la carta o informes de resumen. Los canales digitales permiten a empresas pequeñas y medianas superar las restricciones a la movilidad y mantener el contacto con equipos y clientes de una forma flexible, independientemente de donde estén.

En los últimos dos años, el número de seminarios web se ha triplicado en todo el mundo. En un primer momento existían dudas en torno a la participación, la accesibilidad tecnológica y la disposición de los usuarios a pasar tanto tiempo frente a la pantalla para asistir a los eventos y seminarios organizados por las pymes. Todas estas preocupaciones han quedado felizmente atrás, ya que el 99% de las empresas consideran los seminarios web como la piedra angular de sus planes de futuro y el 72% ha observado efectos directos en sus ingresos.²⁵

Los eventos digitales y los seminarios web son, por definición, canales ideales para las pymes. Para empezar, son fáciles de preparar, ya que solo requieren un micrófono, una cámara web y una buena iluminación. Además, el rápido avance de las herramientas digitales en todo el mundo ha puesto al alcance de prácticamente todos los usuarios todos un dispositivo apto para el consumo de estos contenidos. Conscientes de esta realidad, el 26% de las pymes se están planteando digitalizar por completo sus productos, servicios y experiencias.²⁶

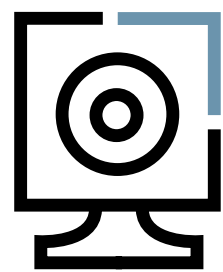
²⁵ Business Wire, Global Report Shows Use of Webinars Triples, Driving Digital-First Engagement Across Industries, 2021

²⁶ Cargo, The 2021 SMB Study, 2021

La organización de eventos ya no es lo que era (continuación)

Sin embargo, muchas de ellas, especialmente las que cuentan con menos recursos y presupuestos tecnológicos, necesitan ayuda para consolidar su capacidad de organización de eventos online. Los eventos virtuales de varios días y múltiples sesiones suelen implicar una producción compleja, costes de infraestructura y unos requisitos de alojamiento que muchas pymes consideran lejos de su alcance. En paralelo, el 70% de las empresas quieren una plataforma unificada para todos sus contenidos virtuales, pero la mayoría tienen que buscar sus propias soluciones de puertas adentro, a causa de las limitaciones tecnológicas y de personal.²⁷

Ante unos clientes y empleados cada vez más dispuestos a consumir contenidos digitales, las empresas necesitan encontrar una solución. Para aprovechar esta oportunidad, las pymes tendrán en sus manos una sencilla plataforma de seminarios web y eventos virtuales que automatiza la gestión, garantiza una experiencia segura, ofrece análisis basados en datos y contribuye a reforzar la nueva apuesta por la flexibilidad.



99%

de las empresas de marketing consideran los seminarios web clave para sus planes de futuro

²⁷ BizBash, Industry Survey: The State of Virtual and Hybrid Events One Year Post-Pandemic, 2021



La mayoría de las tecnologías de gestión de eventos no están pensadas para pymes

Los eventos online, pese a lo atractivo de su accesibilidad, pueden implicar unos costes de producción importantes

Un evento bien organizado y ejecutado puede convertir una empresa en el centro de todas las miradas. De puertas adentro, puede servir para animar a los empleados a participar en sesiones de formación, encuentros y eventos interactivos. Además, puede reforzar los lazos con los clientes en una época de restricciones en las interacciones personales. Los seminarios web añaden un recurso más al catálogo de contenidos digitales de las pymes y, con el tiempo, pueden contribuir a generar tráfico y participación. Sin embargo, el coste de organizar un evento virtual de alto copete, con conferencias, presentaciones y sesiones de intercambio de ideas, normalmente era elevadísimo y muchas pymes recurrían a agencias externas. Para conseguir la calidad necesaria, tenían que invertir importantes recursos en sistemas de asistencia a la producción. Otras empresas (el 60% de las pymes) optaban por el camino más económico y usaban sus herramientas de videoconferencia para los seminarios web, a pesar de que carecían de muchas prestaciones importantes.²⁸

²⁸ Metrigy, GoTo Virtual Events Custom Research Study, 2021.

Las videoconferencias y los seminarios web a menudo se combinan, lo que se traduce en unos resultados a lo sumo discretos

Si se utilizan plataformas de videoconferencia en lugar de herramientas específicas para seminarios web, las experiencias no son nunca del agrado ni de los organizadores ni de los participantes. Por ejemplo, tal vez los participantes quieran resolver sus dudas a través de una sesión de preguntas y respuestas con moderación, una prestación disponible en las herramientas de seminarios web pero no en las soluciones de videoconferencia. Los datos de analítica de una reunión en vídeo seguramente no serán tan detallados como los datos de participación e interacción de un seminario web, por lo que resulta complicado medir la rentabilidad de la inversión. Las herramientas de videoconferencia no suelen ofrecer el nivel de personalización y branding necesario, ni incluyen funciones de seguridad para eventos específicos. Las pymes también necesitan integrar su plataforma de CRM con los eventos y los seminarios web para poder aprovechar todo su potencial. Sin la integración del CRM, la rentabilidad de la inversión de los eventos basados en soluciones de videoconferencia será escasa, lo que sin duda desincentivará futuras iniciativas.

La mayoría de las tecnologías de gestión de eventos no están pensadas para pymes (continuación)

La analítica, el principal recurso de rentabilización, sigue siendo compleja y sin traducción práctica

Los eventos virtuales y seminarios web son una auténtica mina de datos de gran valor al alcance de propietarios de empresas y proveedores de marketing. Una plataforma unificada daría lugar a una única fuente de datos, que podría vincularse al CRM de la empresa para ayudar a identificar leads. Un seguimiento de estos leads antes y después del evento puede convertir la participación en ingresos reales. Las herramientas interactivas ayudan a interactuar con el público durante el evento, una interacción que puede medirse también si se utiliza la plataforma adecuada. Precisamente esto explica la voluntad de las pymes de unificar sus soluciones de eventos en directo y a la carta en una única plataforma. Sin embargo, la mayoría deben usar dos o más herramientas, ya que las soluciones normalmente no están diseñadas pensando en sus necesidades.²⁹

²⁹ Metrigy, GoTo Virtual Events Custom Research Study, 2021





Descubra una solución potente, segura y económica

Por suerte, la nube ha eliminado las barreras de acceso a las tecnologías de gestión de eventos y seminarios web más avanzadas. Las empresas ya no tienen por qué contratar un sinnúmero de funciones si solo necesitan unas cuantas y tampoco hacer renuncias en lo que respecta a la capacidad o a la calidad del audio o el vídeo. Una encuesta internacional reveló que el 85,3% de las empresas cree que los eventos virtuales continuarán después de la pandemia.³⁰ Para hacer realidad esta visión, una plataforma de gestión de eventos y seminarios web en la nube para pymes ofrece varias ventajas:

- Automatización de la gestión de eventos online para reducir la dependencia de proveedores externos o del equipo de TI
- Flexibilidad gracias a sesiones pregrabadas, diseño adaptado a la imagen de marca y acceso desde cualquier dispositivo
- Refuerzo de la seguridad mediante el acceso basado en roles y la protección con contraseña
- Comunicación clara de mensajes con la mejor calidad de vídeo y audio y los mejores niveles de disponibilidad del mercado
- Acceso a un panel unificado para obtener datos de analítica de participantes y seguimiento de leads

Esta solución no solo simplificaría la carga de trabajo y reduciría la dependencia del equipo de TI, sino que además ayudaría a las pymes a cumplir con sus presupuestos anuales destinados a eventos.

³⁰ PR Newswire, Global Survey of 100 Brands Finds Virtual Events Will Outlast the Pandemic, 2021

Todo a punto para un futuro virtual

En todos los sectores y entre todos los clientes y empleados, más allá del volumen o el tipo de actividad, la flexibilidad se ha convertido en la palabra clave al hablar de eventos. Los eventos online pueden ser simples presentaciones tipo seminario web y también eventos virtuales de varios días y diferentes sesiones en los que los participantes pueden interactuar, conectarse desde cualquier sitio o incluso reproducir a la carta. Las pymes capaces de adaptarse a este futuro virtual estarán ante una oportunidad única para construir nuevas relaciones, fortalecer las existentes y centrar los esfuerzos de sus trabajadores en el futuro de la empresa.

GoTo ofrece una plataforma unificada de gestión de eventos virtuales y seminarios web para diseñar propuestas asequibles y accesibles, con unos precios claros y un conjunto de herramientas perfectamente seleccionado. El valor de los recursos digitales está más que contrastado: el 89% de las empresas de marketing consideran los seminarios web como el primer canal digital en generación de leads de calidad.³¹ Y nuestra plataforma diseñada a la medida de las pymes permite disfrutar de todas estas ventajas sin que se disparen los costes.

¿GoTo Webinar es la solución que necesita?

³¹ Business Wire, Global Report Shows Use of Webinars Triples, Driving Digital-First Engagement Across Industries, 2021



04

Asistencia adaptada al trabajo flexible

Descubra cómo acabar con la fragmentación y disfrutar de una gestión de TI sencilla y potente



El trabajo flexible ha modificado las preferencias de los empleados

En 2022, la experiencia del empleado es muy diferente de como era hace tres años. En lugar de la típica jornada laboral de 9 a 5, ahora los trabajadores se conectan en el momento y lugar que eligen para llevar a cabo sus tareas. La colaboración ha dado el salto al mundo virtual y las expectativas de los clientes también están cambiando. El motor de esta transformación es una potente infraestructura digital, que funciona sin descanso para garantizar la continuidad empresarial en la nueva normalidad.

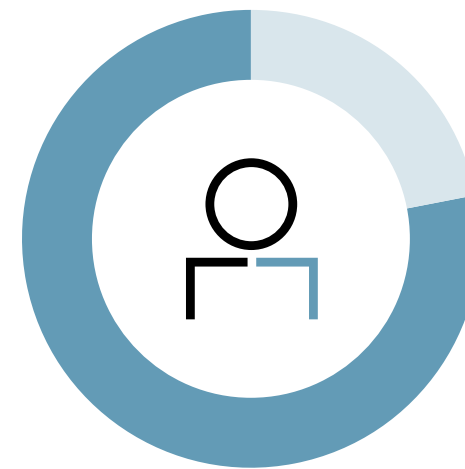
La gestión de TI y la infraestructura digital siempre habían desempeñado un papel importante en las operaciones de las empresas, pero ahora su misión es clave. El 72% de las pymes han ampliado su presencia online desde 2020. Este aumento de la digitalización ha reforzado la productividad (62%), la seguridad de los datos (54%) y la agilidad general de las empresas (60%).³²

¿Y qué hay de los equipos de TI al mando de esta infraestructura?

La mayor parte ha conseguido adaptarse sin problemas y el 72% considera que la gestión de los servicios de TI puede realizarse correctamente desde la distancia.³³ Sin embargo, lejos de los focos, las necesidades generadas por el teletrabajo se están cobrando su peaje. El 67% de los administradores de TI se han sentido desbordados al tratar de ayudar a

los teletrabajadores y tener diferentes frentes abiertos, como las identidades de los usuarios, los dispositivos o los sistemas de productividad.³⁴ Las empresas están invirtiendo más en TI, pero necesitan ver la rentabilidad de la inversión para justificar el gasto.

En esta tesitura, una solución diseñada a medida que ayude a las pymes a simplificar la gestión de TI en esta era del trabajo flexible se ha convertido en una necesidad urgente.



67%

de los administradores de TI se han sentido desbordados al tratar de ayudar a los teletrabajadores y tener diferentes frentes abiertos, como las identidades de los usuarios, los dispositivos o los sistemas de productividad.³⁴

³² TechCircle, 72% of SMBs Have Increased Online Presence In the Last Year: Salesforce, 2021

³³ ManageEngine, The State of ITSM in the COVID-19 Pandemic Survey Report, 2021

³⁴ JumpCloud, IT Trends Report: Remote Work Drives Priorities, 2021

Una gestión de TI acertada es clave, pero no está exenta de desafíos

La dispersión tecnológica ha alcanzado su punto álgido

A medida que las empresas incrementan su inversión en el terreno digital, se observa la tendencia a adquirir diferentes herramientas SaaS, utilizar diferentes sistemas de asistencia técnica y recurrir a distintos canales para la asistencia de TI. Los estudios indican que el 53% de los equipos de TI utilizan diferentes herramientas para resolver las tareas de asistencia más sencillas.³⁵ Esta tendencia agrava la dispersión tecnológica y perjudica la productividad a causa de los constantes cambios de sistema.

Los empleados no siempre recurren a los canales de TI oficiales, lo que aumenta la fragmentación

Además de la fragmentación en el terreno administrativo, muchos empleados utilizan canales no reconocidos por el equipo de TI para obtener asistencia. Y los tickets procedentes de estos canales añaden todavía más trabajo a los sobrecargados equipos de TI.

Un entorno de trabajo híbrido en constante evolución complica la seguridad

Cuando las empresas dieron el salto al teletrabajo, la seguridad figuraba entre sus principales preocupaciones. Los motivos son las prácticas poco seguras de los empleados (45%) y el aumento de las vulnerabilidades del software (31%) a causa de la introducción de nuevas herramientas.³⁶ A medida que el trabajo flexible evoluciona y se va consolidando un modelo híbrido, los equipos de TI deben afrontar una tarea cada vez más titánica: ayudar a las empresas a garantizar la continuidad de sus operaciones más allá de donde estén sus trabajadores y, a la vez, aplicar estrictamente las políticas de seguridad.

³⁵ IDG, Modernizing IT Support for Flexible, Hybrid Work, 2021

³⁶ Survey: Remote Work Leads to Increase in Security Issues, 2020



La importancia de una plataforma unificada para las pymes

Una solución de gestión de TI diseñada para las pymes podría resolver este problema de una forma práctica y asequible. De hecho, las soluciones agrupadas y los paquetes de tecnología son una prioridad clave para las pymes. Más de un tercio de las empresas han tomado este camino para simplificar la gestión de TI en el mundo del teletrabajo.³⁷

La solución consta de cuatro grandes pilares:

- Acceso y asistencia remotos para resolver cualquier problema técnico en cualquier dispositivo o red.
- Tickets conversacionales para crear y gestionar tickets de asistencia desde las aplicaciones de mensajería de la empresa e integrar la asistencia de TI en el flujo de trabajo de todos los empleados.
- Seguridad de confianza cero para introducir un nivel adicional de protección, con controles de acceso basados en la identidad para frenar actividades maliciosas.
- Gestión de dispositivos en segundo plano para obtener diagnósticos, acceder a comandos del sistema y gestionar archivos desde hosts implementados sin una sesión remota.

Y la buena noticia es que todas estas posibilidades no están reservadas en exclusiva a las soluciones para grandes empresas. GoTo Resolve, una solución de gestión de TI integral, ofrece respuestas a los desafíos actuales de las pymes en materia de asistencia, ya que brinda a sus equipos de soporte los recursos que necesitan para prestar un servicio de calidad y con garantías desde cualquier sitio.

³⁷ AppDirect, Survey Finds SMBs Are Accelerating SaaS Adoption, See Greatest ROI Working with a Technology Advisor, 2021

La agilidad de las tecnologías, clave para la flexibilidad

Ante la creciente importancia de la flexibilidad en su estrategia empresarial, las tecnologías son el puntal que sostiene toda la estructura, ya que garantizan que el sitio web de la empresa o su tienda online funcionen las 24 horas y sin interrupciones imprevistas. Además, permiten optimizar todos los sistemas online para que los clientes disfruten de la mejor experiencia y vuelvan una y otra vez. Ahora, además, ponen en manos de los empleados una excepcional flexibilidad, sin perjudicar el flujo de trabajo. Los empleados pueden trabajar en casa, en la oficina o en la empresa de un cliente, y recibir asistencia a través de las mismas soluciones de mensajería que usan en su día a día. Funciones como el acceso desatendido y la gestión simultánea de múltiples sesiones reducen el tiempo de resolución de las incidencias, lo que mejora la rentabilidad de las inversiones tecnológicas.

La otra gran ventaja de invertir en una solución agrupada de asistencia y gestión de TI tiene que ver con la seguridad. En este terreno, no hay renuncias que valgan para permitir a los empleados trabajar de forma flexible. De hecho, el cifrado de nivel bancario, el inicio de sesión único (SSO), la autenticación multifactor (MFA) y el acceso remoto a dispositivos con modelos de confianza cero garantizan diferentes capas y controles de seguridad para frenar cualquier intento de acceso no autorizado. Este fue

el principal desafío tecnológico para las pymes el año pasado, compartido por más del 50% de las empresas.³⁸ Por eso GoTo Resolve está diseñado pensando principalmente en la seguridad y ofrece a pymes y usuarios finales la tranquilidad que necesitan.

Sin duda alguna, las operaciones de las empresas giran cada vez más en torno al trabajo flexible y, en el terreno tecnológico, la agilidad es imprescindible para acompañar esta transición. Un abrumador 94% de los trabajadores asegura que a largo plazo saldrían ganando con un modelo flexible.³⁹ GoTo ayuda a las pymes a dar respuesta a esta necesidad de los empleados, sin perder de vista en ningún momento la importancia de la productividad en el teletrabajo. Con nuestras soluciones, se ahorrará duplicidades en las inversiones tecnológicas y podrá convertir la asistencia técnica en una experiencia de calidad para todos.

¿GoTo Resolve es la solución que necesita?

³⁸ Kaseya, 2021 IT Operations Survey Report, 2021

³⁹ Deloitte, Workplace Flexibility Survey, 2020

Conclusión: Cómo pueden las pymes convertir la flexibilidad en una ventaja competitiva

Dar lo mejor en el peor momento.

Eso es justo lo que las pequeñas y medianas empresas han conseguido, en una auténtica demostración de resiliencia y capacidad de adaptación. La mayor parte de propietarios de empresas siguen siendo optimistas de cara al futuro y solo un 9% lo afronta con pesimismo.⁴⁰ La digitalización, agrupada bajo el paraguas de una única solución de UC, es imprescindible para salir adelante.

En los últimos dos años hemos sido testigos de cuatro grandes transformaciones en el mundo del trabajo, cuyos efectos seguirán notándose. La comunicación y la colaboración se han desplazado al mundo virtual y los empleados buscan herramientas prácticas que les ayuden a ahorrar tiempo y ganar productividad. Los equipos de asistencia deben usar sistemas en la nube para prestar un mejor servicio a unos clientes cada vez más digitalizados. Los eventos ya no se celebran en un lugar físico, lo que abre la puerta a nuevas oportunidades para seminarios web y eventos virtuales. Por último, los equipos de TI deben ofrecer respuestas a todas estas nuevas formas de trabajar a través de herramientas de gestión de TI remota.

Por suerte, las pymes tienen a su alcance las tecnologías necesarias para esta transición. Desde GoTo ponemos tecnologías fáciles a su servicio, con herramientas de nivel empresarial pero sin barreras que impidan a las pymes aprovechar sus ventajas.

⁴⁰ BlueHost Blog, New Survey Finds Small Businesses Are Resilient and Adaptable, Despite Global Pandemic, 2020

Conclusión: Cómo pueden las pymes convertir la flexibilidad en una ventaja competitiva (continuación)



Una sola licencia, menos complicaciones

Con una solución agrupada, los equipos de compras y los propietarios de empresas no tienen que preocuparse por conseguir varias licencias. Además, se ahorran costes y también el riesgo de duplicidad de funciones asociados a la fragmentación tecnológica.



Acceso sencillo, desde cualquier lugar

La solución garantiza un acceso universal desde el primer día y desde cualquier lugar. El software adaptado al trabajo flexible conecta y ayuda a sus empleados y clientes. Y es fácil de usar y de implementar, allí donde su negocio le lleve.



Fiabilidad certificada

GoTo garantiza una disponibilidad del 99,99%, asistencia a cargo de expertos 24/7 y un modelo de seguridad de confianza cero para ofrecer a las pymes la tranquilidad que necesitan. Además, las herramientas ofrecen una seguridad de primer nivel, con prestaciones como el cifrado de nivel bancario y SSO/MFA, sin necesidad de renunciar a nada.



Soluciones probadas y contrastadas

Las integraciones ya preparadas a través de la nube permiten disponer de soluciones para todo, con todas las prestaciones que las grandes empresas necesitan y, al mismo tiempo, pensadas para aportar valor a las pymes. Los equipos de TI pueden gestionar todas las actividades digitales a través de una consola centralizada, con estadísticas y datos unificados. Así, aunque los empleados y los equipos de asistencia trabajen desde diferentes lugares, todos hablarán el mismo idioma.



Rentabilidad de la inversión

Con una herramienta diseñada a medida, el calendario y los costes de la implementación están dentro de los presupuestos de las pymes. La solución de GoTo puede implementarse en 24 horas o menos y es un 50% más económica que otras soluciones similares en el mercado.

En palabras de Gartner, apostar por una “flexibilidad radical” será un factor clave para el éxito de las empresas en el futuro.⁴¹ Y para sostener esta apuesta, necesita las herramientas adecuadas y el proveedor adecuado, con el objetivo de convertir la experiencia del empleado en la prioridad número uno de cualquier solución.

⁴¹ Gartner, Knowledge Workers Aren't the Only Ones Who Want Flexibility, 2021

GoTo

¿A punto para
impulsar un nuevo
nivel de flexibilidad
en su empresa?

