

Transformación digital: Cómo los líderes de TI pueden mejorar la productividad de todos los departamentos



Tabla de contenidos

Introducción	03
El papel cambiante de las TI	04
Por qué es necesaria una plataforma de productividad	05
Crear una plataforma idónea para ti	06
Personalizar el kit de herramientas tecnológicas	07
Slack y Salesforce: una combinación ideal	09
Ofrecer valor empresarial gracias a Slack y Salesforce	13



Introducción

En las convulsas condiciones económicas actuales, las empresas de todo el mundo están buscando maneras para verse lo menos afectadas posible. La solución más práctica pasa por establecer un procedimiento que permita mejorar el valor empresarial en todos los departamentos. Para conseguirlo, las empresas confían más que nunca en sus administradores de TI.

Tal y como afirma Forrester, una empresa de investigación de mercado, los líderes de TI pueden crear hojas de ruta del ámbito tecnológico que ayuden a aumentar la productividad y la eficiencia en toda la organización. Aunque este tipo de cambios suelen parecer costosos en un inicio, las inversiones en tecnología permiten aumentar al máximo el valor de las herramientas actuales y, a su vez, abren las puertas a nuevas formas de mejorar la productividad. Para los líderes de TI, el objetivo primordial es encontrar la tecnología adecuada para las necesidades de sus equipos.

El papel cambiante de las TI

Los departamentos de TI evolucionan a una velocidad de vértigo. Hace mucho tiempo que no sirven solamente para arreglar herramientas y hardware. Ahora, los equipos de TI son un componente esencial para cualquier negocio. Aparte de transformar las empresas, se encargan de mejorar la productividad y fomentar la innovación en todos los departamentos. Sin embargo, suelen enfrentarse a tres desafíos en estos procesos:

1. **Complejidad:** los conjuntos tecnológicos son cada vez más complejos, ya que se añaden constantemente funciones para satisfacer las necesidades operativas. Esto significa que un pequeño cambio puede afectar a todo un sistema. El trabajo en equipo y la comprensión por parte de las diferentes funciones, así como una comunicación eficiente y la integración de datos, son componentes necesarios para superar este desafío en el mundo del teletrabajo.
2. **Rentabilidad:** la economía sigue siendo bastante impredecible y las partes interesadas buscan constantemente formas de aumentar la rentabilidad y reducir los presupuestos. Los equipos directivos necesitan que sus equipos de TI ayuden a optimizar la tecnología de cada departamento para conseguir sus objetivos y los de la empresa.
3. **Capacidad:** a medida que los presupuestos se ajustan cada vez más y los recursos se estiran, cada departamento de una empresa debe aprender mejorar su eficiencia. Los administradores de TI necesitan mejorar la productividad (así como la de cada departamento) mientras su carga de trabajo aumenta. La automatización puede ayudar a reducir las tareas repetitivas y tediosas. Además, esto permite que los empleados de TI se centren en tareas más importantes y de mayor impacto.

El 87 %

de los líderes empresariales y de TI afirman que colaboran cada vez más en las mismas iniciativas al respecto de la transformación de la empresa

En este libro electrónico, te explicaremos como enfrentarte a estos tres desafíos con Slack y Salesforce. Todo comienza gracias a una completa plataforma que ayuda a integrar datos y aplicaciones, a mejorar la productividad y a colaborar con otros departamentos de tu empresa.



Por qué es necesaria una plataforma de productividad

Una plataforma de productividad es esencial para conectar a los miembros de diferentes equipos, partes interesadas, socios y clientes. Esta plataforma permite a tu equipo trabajar desde cualquier lugar, gracias a las siguientes características:

- **Información compartida:** accede a los datos y conocimientos de diferentes aplicaciones y equipos desde la misma ventana de Slack. Gracias a los canales de proyecto dedicados y a los flujos de trabajo personalizables, la colaboración es mucho más eficiente y sencilla.
- **Integración de aplicaciones clave:** Slack es una herramienta abierta y extensible, con más de 2600 aplicaciones en el Directorio de Aplicaciones de Slack que se pueden integrar con solo un clic y una completa biblioteca de API para crear conexiones personalizadas. Esto te permite dar un toque personal a cada espacio de trabajo para que se adapte a las necesidades de tus equipos. Además, podrás mejorar la eficiencia de costes ayudando a tus empleados a aumentar su productividad gracias a aplicaciones y herramientas, todas situadas en un mismo espacio a su alcance.
- **Automatización de tareas:** ayuda a tus compañeros de equipo a centrarse en las tareas para las que son esenciales. Aumenta la capacidad de tus empleados automatizando tareas en Slack, para que dirijan sus esfuerzos a aquellas tareas más importantes.

Gracias a Slack, el valor obtenido de las herramientas, aplicaciones y procesos que tienes actualmente aumentará. Integrar tu conjunto de herramientas en Slack evita que tengas que cambiar de aplicación constantemente y, a la vez, aumenta la productividad. Aquí tienes algunas ideas con las que empezar:

- **Salesforce Sales Cloud:** gestiona oportunidades, cuentas, contactos y clientes potenciales directamente desde Slack. Además, podrás compartir novedades importantes sobre tus acuerdos con todo el equipo gracias a nuestra integración nativa bidireccional.
- **Salesforce Service Cloud:** realiza enjambres sobre los casos y comparte los datos de las incidencias con socios de diferentes funciones para resolver los problemas de los clientes más rápido con nuestra integración nativa bidireccional.
- **Información de Google Analytics:** obtén informes automatizados y alertas sobre los anuncios en Google, Facebook, etc. incluidos directamente en el canal de Slack que quieras.
- **DocuSign:** envía contratos, fírmalos y colabora en ellos directamente en los canales gracias a la aplicación de DocuSign para Slack.

El 91 % de los clientes de Slack consiguen el retorno de su inversión en un plazo de 10 meses*

* Fuente: (Salesforce) Métricas de satisfacción del cliente de Slack, Salesforce (2022)



Sin embargo, no solo los equipos de TI pueden sacar partido a Slack, ya que también permite mejorar la flexibilidad, la comunicación y la productividad de toda tu empresa.

28 %

de aumento en la
productividad
de las ventas¹

16 %

más rápido para el
lanzamiento por parte
de los ingenieros²

Crear una plataforma idónea para ti

Las TI facilitan la colaboración entre los departamentos del mundo digital en el que vivimos. Las necesidades de cada departamento son únicas, y los equipos de TI saben mejor que nadie los tipos de herramientas necesarias para cada uno de sus objetivos. Sigue leyendo para descubrir cómo puedes crear un espacio de trabajo que permita alcanzar los objetivos de tu empresa.

¹Informe global sobre las métricas de satisfacción del cliente de Salesforce (julio de 2022)

²Forrester, "The Total Economic Impact of Slack for Technical Teams" (2020)



Personalizar el kit de herramientas tecnológicas

Los equipos de TI reciben solicitudes constantemente para implementar nuevos procesos y mejorar los resultados. Con Slack y Salesforce, puedes crear un conjunto de herramientas tecnológicas, con y sin necesidad de código, que permitan responder a cualquier solicitud sin importar su complejidad ni sus plazos.



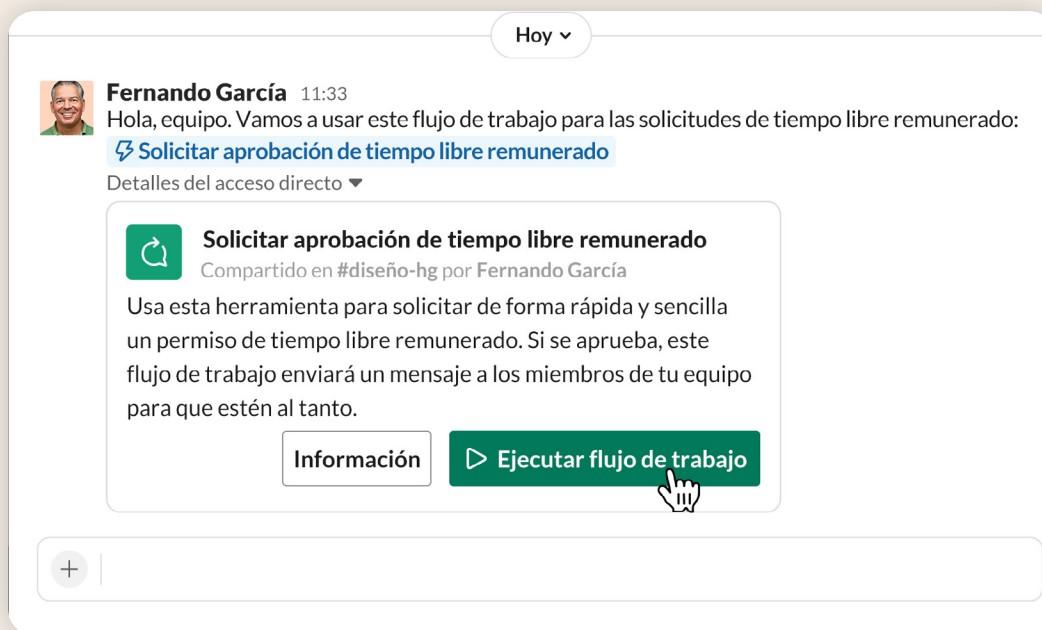
Opciones sin código

Los clientes de Salesforce y Slack pueden acceder a las integraciones prediseñadas esenciales, que incluyen Sales Cloud, Service Cloud y muchas otras. Además, están listas para usarse desde el momento en el que abras Slack; por ejemplo, supongamos que necesitas tener una opción para vender en equipo y a escala, gracias a Sales Cloud para Slack, la aplicación se encargará automáticamente de la tediosa creación de canales de equipo de la cuenta que reflejen quiénes son sus propietarios en Salesforce, lo que permite procesar las solicitudes y aprobaciones de soporte de acuerdos y mucho más, todo de forma prediseñada y sin necesidad de código.


Opciones de bajo código


Para los casos en los que tu flujo de trabajo se escape del alcance de las aplicaciones prediseñadas de Salesforce para Slack, Salesforce te ofrece también opciones de bajo código que te ayudarán a digitalizar tus flujos de trabajo. Con el conjunto de herramientas de Salesforce Flow, que incluyen Flow Builder, Flow Orchestration y Flow Integration, los equipos pueden optimizar los procesos rápidamente con una automatización de punto a punto que se encarga de tres acciones principales.

1. **Organizar procesos esenciales** reuniendo a las personas y los sistemas necesarios para encargarse de las tareas, aprobaciones y procesos de backend rápidamente.
2. **Automatizar** esas acciones en cualquier sistema, ya sea Salesforce, en la nube o en sistemas antiguos, lo que simplifica el reto que suponen gracias a la integración.
3. **Integrar flujos de trabajo en cualquier lugar** para que los empleados, clientes y socios puedan interactuar en los flujos de trabajo desde cualquier parte.



Hoy ▾

 **Fernando García** 11:33
Hola, equipo. Vamos a usar este flujo de trabajo para las solicitudes de tiempo libre remunerado:
[Solicitar aprobación de tiempo libre remunerado](#)
Detalles del acceso directo ▾

 **Solicitar aprobación de tiempo libre remunerado**
Compartido en #diseño-hg por Fernando García
Usa esta herramienta para solicitar de forma rápida y sencilla un permiso de tiempo libre remunerado. Si se aprueba, este flujo de trabajo enviará un mensaje a los miembros de tu equipo para que estén al tanto.

[Información](#) [▶ Ejecutar flujo de trabajo](#)

+ |



Opciones con código especializado

Supongamos que tienes una solicitud más compleja, como la personalización del proceso de aprobaciones entre funciones de tu equipo de ventas. En ese caso, puedes usar Apex SDK para Slack, que estará disponible para el público general a finales de 2023.

Con esta nueva función, los desarrolladores de Salesforce pueden crear aplicaciones para Slack incorporando el contexto de cualquier IU de Slack e incluyendo sus procesos y conversaciones en Slack, con datos y metadatos de Salesforce. También pueden usar Apex para obtener registros de Salesforce, crear vistas reutilizables y redirigir eventos de Salesforce a Slack y viceversa, todo sin otro software de por medio. Para que los procesos sean más rápidos y eficientes, es esencial sincronizar la información de varios sistemas en Salesforce mientras que, a la vez, se muestra en la plataforma donde trabajan tus equipos.

Hay muchos aspectos de las ventas, desde la colaboración para cerrar un acuerdo al procesamiento de los pedidos, que necesitan unas herramientas diferentes. Al unir Slack y Salesforce, tus herramientas se pueden personalizar para adaptarse a la evolución de cada sector de tu negocio.

Slack y Salesforce: una combinación ideal

Slack permite aprovechar al máximo tu inversión en Salesforce con productos de Customer 360 prediseñados. Estas integraciones listas para usar, como Sales Cloud, Service Cloud, Trailhead, etc., permiten que cualquier persona de tu organización pueda acceder a información importante sobre tus clientes y posibles clientes, sin importar si tienen una licencia de CRM o no. Además, todo el trabajo se realiza en un mismo lugar, Slack, donde todos los equipos pueden utilizar esa información. Conseguir mejorar la relación con los clientes es mucho más fácil cuando se utilizan Salesforce y Slack en conjunto.

28 % más rápido a la hora de responder a los clientes y posibles clientes cuando se usan Slack y Salesforce*

* Fuente: (Salesforce) Métricas de satisfacción del cliente de Slack, Salesforce (2022)



Cómo IBM usa Salesforce y Slack para fomentar la innovación y la excelencia

Tal y como presentó el equipo de IBM en Dreamforce 2022, la tarea de simplificar los flujos de trabajo y la comunicación para sus 250 000 empleados de todo el mundo supuso un reto impresionante. Tras barajar sus opciones, decidieron utilizar Slack.

Tras conectar a todos sus empleados en Slack, IBM pudo utilizar canales específicos para sacar adelante sus proyectos y automatizó flujos de trabajo complejos para simplificar las operaciones. Los equipos de TI ahora gestionan tickets de ServiceNow directamente en Slack, lo que reduce el tiempo de resolución de problemas. Las integraciones con Jira y GitHub agilizaron la productividad de sus equipos de ingeniería. Por otro lado, Slack Connect ayuda a los equipos de ventas de IBM a cerrar acuerdos con socios externos más rápido que nunca. Todas las herramientas que sus equipos necesitan están a su alcance en una misma plataforma digital.

+3400

flujos de trabajo
creados en Slack*

+3500

aplicaciones prediseñadas
y personalizadas en uso
cada día*

9,2 millones

mensajes de Slack
enviados a diario*

Estas integraciones prediseñadas sirven como fuente de información en Slack, ofreciendo información de clientes para acortar los tiempos de respuesta. Veamos, con todo lujo de detalles, las tres formas en las que las empresas pueden sacar partido de ello.

*Fuente: Equipo de IBM, septiembre de 2022



Alertas de Slack

El proceso de formar un equipo que se encargue de conseguir un acuerdo puede ser tedioso y un poco caótico. A menudo, hay demasiados sistemas y procesos implicados a la hora de solicitar ayuda para un acuerdo, lo que hace que las personas se queden esperando delante de sus pantallas. Las alertas suelen perderse en las bandejas de correo electrónico y no hay un proceso centralizado para realizar el seguimiento de las mismas. Si se crea una forma de que los equipos de ventas puedan solicitar el seguimiento de un equipo de este tipo en Slack, las notificaciones se enviarán siempre a las personas adecuadas en un canal específico. Una vez que se asignen los miembros del equipo que deberán conseguir un acuerdo, Salesforce se actualizará automáticamente, lo que permite realizar un seguimiento mucho más rápido.

Enjambres de atención al cliente

El aumento del teletrabajo en los equipos de atención al cliente complica los procesos para colaborar con los representantes de ventas de la empresa, acceder a los expertos internos y para formar a los nuevos empleados. Los casos de servicio, por su parte, también son más complejos, con las expectativas de los clientes más altas que nunca. Las herramientas, equipos y flujos de trabajo inconexos hacen que la gestión de tickets de soporte sea más tediosa y que se vea afectada en su valoración. Salesforce ofrece datos en tiempo real, mientras que Slack los incluye en un solo espacio, lo que permite a los equipos realizar enjambres sobre las incidencias y colaborar más rápido.

Asistencia de expertos para empleados

Adentrarse en el mundo digital puede ser todo un reto. Los nuevos empleados deben ponerse al día en cuanto a muchos procesos y herramientas, a menudo de forma remota. Cuando surge alguna duda... ¿a quién debe preguntar y con qué herramienta deben hacerlo?

Con Slack, puedes configurar flujos de trabajo que destaquen canales recomendados y populares para que los nuevos miembros de los equipos puedan encontrar las respuestas y las personas que necesitan con total facilidad. Además, los nuevos componentes de flujos de trabajo guiados utilizados en Flow Builder y Salesforce Experience Cloud se pueden integrar en esos canales, para que todas las personas de la organización puedan ver las novedades sobre los procesos de manera esquematizada y detallada.



Amplía tus capacidades gracias a Flow para Slack

Slack es mucho más que una herramienta de comunicación. Con Salesforce, consigue simplificar los procesos e integrar los sistemas para que trabajes de formá más inteligente, sin complicaciones. Además, ahora podrás integrar Flow Orchestration, que seguro que ya utilizas para personalizar procesos complejos en Salesforce, dentro de tu plataforma de productividad.

Llegado el momento de incorporar tus datos de Salesforce en el espacio de colaboración de tu equipo, Slack, puedes usar las acciones prediseñadas de Slack para garantizar que las conversaciones se centren siempre en tus clientes. De esa manera, las decisiones de tu equipo se tomarán en conjunto y se basarán en datos, no en suposiciones. Flow para Slack te ayuda a conseguir valor para tu negocio de las siguientes maneras:

- Automatizando con acciones prediseñadas de Slack: crea automatizaciones basadas en la colaboración con la asistencia completa de los datos y acciones de Salesforce.
- Recopilando información con flujos de trabajo guiados: actualiza los datos usando mensajes guiados y de varios pasos, sin necesidad de iniciar sesión en Salesforce.
- Conectando Slack con una organización de procesos compleja: añade una capa de interacción en cualquier flujo de trabajo, incluida la organización de procesos complejos.

Usar los flujos de trabajo de Salesforce y Slack ayudó a Intuit a mejorar las valoraciones de su servicio de atención al cliente en un 12 %. Intuit lleva una década usando los servicios de Salesforce, como Sales Cloud, Service Cloud y Marketing Cloud, para ayudar a sus 14 000 empleados a crear experiencias centradas en los clientes. Tras sumar Slack a estos servicios, los miembros de sus equipos pueden solucionar los problemas de sus clientes de forma más eficiente gracias a la automatización y a la asistencia de IA. Quincy, un bot de IA personalizado diseñado por la empresa en 2019, se integra directamente en Slack. Quincy consigue así llevar a sus representantes y clientes frente a la información que necesitan en cuestión de segundos y lleva un registro de estas interacciones para mejorar su rendimiento a lo largo del tiempo. En conjunto, Quincy ayuda a la empresa a ahorrar 9000 horas de trabajo de sus representantes al año.

“Empezamos a usar Slack hace cinco años, solamente como una forma de comunicarnos mediante mensajes directos. Hoy en día, es nuestra plataforma de referencia para colaborar y compartir información, lo que nos permite estar conectados entre diferentes regiones y departamentos. Más o menos, hemos creado unos 1200 flujos de trabajo de Slack en toda la empresa”.

Gabrielle Dracopoulos

Directora de Satisfacción y Experiencia del Cliente, Intuit

Los flujos de trabajo y los bots pueden ayudar a las empresas a mejorar la productividad de sus empleados y la eficiencia sin poner en riesgo la experiencia de sus clientes.

Ofrecer valor empresarial gracias a Slack y Salesforce

Para ofrecer un valor significativo en las turbulentas condiciones económicas actuales, las empresas confían en sus equipos de TI para sobrellevar esta situación. Es una estrategia razonable, ya que los líderes de TI son quienes tienen la información general sobre las operaciones de la empresa. Con las personas y herramientas adecuadas, pueden mejorar la productividad y la eficiencia de cada departamento. Se trata de una gran responsabilidad, pero con la ayuda de una plataforma personalizable, los equipos de TI pueden conseguir que la empresa se adapte para superar las turbulencias.



**¿Quieres empezar a crear tu
plataforma de productividad?
Adelante.**



La información anterior está destinada solo para fines informativos y no representa un compromiso vinculante. No te bases en esta información a la hora de tomar tus decisiones de compra. El desarrollo, el lanzamiento y la duración de cualquier producto, función o funcionalidad siguen estando a la entera discreción de Slack y Salesforce, y están sujetos a cambios.