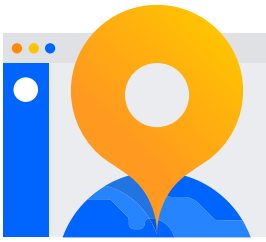
ATLASSIAN

Menghadirkan pengalaman bekerja dari jarak jauh yang lancar

Menavigasi tantangan pekerjaan jarak jauh dengan bantuan tiket percakapan Jira Service Management

Pergeseran ke tenaga kerja jarak jauh



Sulit dipercaya kita sudah lebih dari dua tahun memasuki pandemi global yang sepenuhnya mengubah tempat kerja modern. Di tengah maraknya pergeseran ke pekerjaan jarak jauh – dan berbagai tantangan yang menyertainya – banyak perusahaan yang mengutamakan digital mengalami pertumbuhan yang pesat dan melakukan perekrutan di seluruh dunia.

Perubahan tersebut bukan main-main. Tenaga kerja global yang tersebar di mana-mana akan tetap ada dan sebagai hasilnya, teknologi menjadi pusat perhatian dalam memungkinkan tim untuk mendukung karyawan dari jauh.

Tantangan SDM & operasional

Pergeseran tempat kerja hibrid-jarak jauh ini telah menjadikan karyawan dan tim pendukung TI sebagai inti keberhasilan organisasi. Perkembangan tantangan teknologi, interaksi, dan kolaborasi sangat bergantung pada mereka saat mereka menyesuaikan diri dengan cara kerja yang baru.

Kembali ketika karyawan bekerja dari kantor pusat, aktivitas SDM penting seperti onboarding, orientasi, dan offboarding dilakukan secara langsung. Jika karyawan baru mengalami masalah TI saat menyiapkan laptopnya, mereka akan mendatangi meja layanan TI untuk mendapatkan bantuan langsung. Jika mereka memiliki pertanyaan tentang paket tunjangan mereka, mereka dapat langsung menemui tim SDM. Sekarang interaksi ini terjadi di seluruh saluran digital, sehingga membutuhkan proses yang sama sekali baru.

> *Bekerja dari jarak jauh jelas membebani tim IT kami, terutama meja bantuan kami. Namun, bekerja dari jarak jauh bukan hanya membebani tim TI tetapi juga tim sistem karyawan dan tim sistem keuangan kami.*
>
> **PEMIMPIN TI DARI PLATFORM KEBUGARAN SESUAI PERMINTAAN UTAMA**

SEBELUMNYA: SECARA LANGSUNG	SEKARANG: BEKERJA DARI JARAK JAUH
Sebagian besar/semua karyawan berada di kantor pusat	Banyak karyawan yang bekerja secara jarak jauh
Karyawan berjalan ke meja bantuan untuk mendapatkan bantuan langsung	Sekarang karyawan menghubungi meja bantuan melalui telepon dan secara elektronik melalui email, SMS, Slack, dan berbagai portal atau sistem tiket
Karyawan mengharapkan bantuan segera dan penyelesaian masalah dengan cepat	Karyawan tetap mengharapkan bantuan segera dan penyelesaian masalah dengan cepat

Meningkatkan kompleksitas meja bantuan

Banyak tim telah mencoba membuat meja bantuan virtual untuk menangani permintaan ini, tetapi sering kali ini tidak berjalan dengan baik, membingungkan, dan memberatkan baik bagi karyawan maupun agen. Seorang pemimpin TI di salah satu perusahaan global besar menjelaskan memiliki enam portal berbeda di perusahaannya untuk TI, sistem bisnis, sistem keuangan, dan sistem karyawan. Setiap portal memiliki sistem masuk terpisah, formulir terpisah, dan dapat memiliki hingga 10 layar berbeda. Bagi karyawan jarak jauh, sistem ini tidak efisien dan memakan waktu.

Dengan solusi mandiri konvensional untuk penyiapan meja layanan, pencari bantuan harus tahu persis tempat untuk mendapatkan bantuan dan di portal mana mereka dapat mengajukan pertanyaan. Karyawan beralih ke Slack atau Microsoft Teams secara berkala untuk mendapatkan bantuan, membombardir tim TI dan People Ops dengan permintaan yang tersebar di DM dan berbagai saluran, tanpa cara yang efisien untuk melacak dan mengelolanya. Sementara itu, karena terbiasa dengan layanan dan pengalaman digital lainnya, karyawan mengharapkan bantuan dan penyelesaian yang cepat.

Di sinilah tiket percakapan akan mengambil peran.

Lingkungan meja bantuan biasa

- Beberapa portal meja bantuan dengan beberapa proses masuk yang harus diingat oleh karyawan
- Beberapa formulir panjang untuk diisi, dan setiap jenis layanan memiliki formulir yang berbeda
- Sangat tertutup; tampaknya setiap bagian dari organisasi memiliki proses asupan yang berbeda

Solusi yang efektif bagi pekerja jarak jauh: Tiket percakapan dengan Jira Service Management

Apa itu tiket percakapan?

Tiket percakapan adalah dukungan yang berlangsung secara real-time antara profesional dukungan dan pengguna di platform obrolan seperti Slack atau Teams. Prosesnya cepat, berbasis manusia, dan mudah–dan membuat dukungan terasa lebih sederhana. Terkadang juga dikenal sebagai dukungan percakapan, layanan percakapan, atau tiket Slack.

Temui tim Anda di tempat mereka sudah bekerja – bukan sebaliknya

Perusahaan beralih ke kemampuan tiket percakapan Jira Service Management untuk menyederhanakan meja layanan mereka di seluruh saluran komunikasi virtual dan meningkatkan pengalaman karyawan. Tersedia di semua paket Jira Service Management Cloud berbayar, fitur obrolan tiket percakapan mencakup kemampuan untuk:

- ☑ Menangkap permintaan Jira Service Management langsung di Slack dan Microsoft Teams
- ☑ Mengirim dan menerima komentar internal dan balasan publik secara dua arah antara pesan Slack atau Teams dan Jira Service Management
- ☑ Mengedit bidang tiket dan tiket transisi dari percakapan Anda

Manfaat tiket percakapan di Jira Service Management

- **Kemudahan:** Lebih sederhana dan lebih mudah bagi karyawan untuk mengakses bantuan berkat sistem masuk tunggal dan tidak ada pengalihan konteks; akses perangkat seluler semakin meningkatkan kemudahan penggunaan.
- **Kecepatan:** Penyelesaian tiket yang jauh lebih cepat–dari hari menjadi jam.
- **Produktivitas:** Penyelesaian tiket yang lebih cepat menghasilkan peningkatan produktivitas karyawan.
- **Kepuasan:** Pengalaman karyawan yang lebih baik, peningkatan skor kepuasan.
- **Volume:** Lebih sedikit tiket tindak lanjut, yang berarti lebih sedikit tiket keseluruhan.

> *Semakin baik dukungan dan pengalaman yang kami berikan kepada karyawan kami akan membantu mereka dari sudut pandang produktivitas.*
>
> PEMIMPIN TI DARI PLATFORM KEBUGARAN SESUAI PERMINTAAN UTAMA

Studi kasus

Selama pandemi, perusahaan besar berteknologi tinggi ini dengan cepat mengalihkan tenaga kerjanya dari bekerja di kantor ke bekerja dari jarak jauh dan meningkatkan perekrutan untuk memenuhi permintaan produk perusahaan. Perusahaan memiliki kebutuhan signifikan untuk onboarding dan aktivitas terkait SDM lainnya.

Meskipun perusahaan menggunakan Slack secara luas, aktivitas TI dan meja bantuannya tidak terkait dengan Slack, sehingga sulit untuk membuat tiket atau menyelesaikan permintaan dengan cepat di dalam alat obrolan. Integrasi Jira Service Management dengan Slack membuat organisasi dapat menyederhanakan dan meningkatkan dukungan meja bantuan secara drastis untuk karyawan jarak jauh, alur kerja otomatis, dan menyelesaikan permintaan dengan lebih cepat.

> *Ini [integrasi tiket percakapan dengan Slack] adalah solusi sempurna untuk kasus bisnis kami.*

SEBELUMNYA: SECARA LANGSUNG	SEKARANG: BEKERJA DARI JARAK JAUH
6 perbedaan portal dukungan	1 portal meja bantuan, melalui Slack
Diperlukan beberapa proses masuk	1 proses masuk, melalui Slack
Setiap portal memiliki formulir berbeda	Tidak ada formulir; cukup buka Slack dan ajukan pertanyaan
Setiap masalah memiliki proses yang berbeda	Proses yang sama untuk semua kebutuhan meja bantuan
Karyawan harus mencari portal yang tepat, formulir yang tepat, dan bantuan yang tepat	Karyawan cukup membuka Slack dan mengajukan pertanyaan yang tepat; tidak perlu mencari portal atau formulir
10 orang menggunakan tiket percakapan	400 orang menggunakan tiket percakapan
Penyelesaian tiket bisa memakan waktu berhari-hari	Sebagian besar tiket dibuat di Jira; waktu penyelesaian hanya dalam hitungan jam

Melampaui TI

Perusahaan berteknologi tinggi dalam studi kasus di atas memulai dengan tiket percakapan di bidang TI, tetapi setelah praktik meja layanan tersebut diperluas ke bidang lain di dalam organisasi seperti, SDM, keuangan, dan sistem bisnis. Di organisasi ini, karyawan senang karena memiliki kemampuan untuk mengajukan pertanyaan dan mendapatkan bantuan langsung dari tempat mereka bekerja.

Praktik terbaik: Memberikan solusi di seluruh perusahaan

- Pilih satu bidang, seperti IT, untuk pembuktian konsep.
- Jika berhasil, perluas solusi untuk menyediakan satu solusi universal bagi seluruh perusahaan–termasuk sistem SDM, sistem keuangan dan bisnis, dan banyak lagi.
- Satu solusi sederhana memberi karyawan pengalaman yang mulus dan memuaskan.

Memulai menggunakan tiket percakapan

Kurangi kompleksitas dan penuhi pekerjaan di mana pun berada. Integrasikan meja layanan Anda dengan alat obrolan untuk meningkatkan kemudahan, kecepatan, dan kepuasan.

Untuk mempelajari selengkapnya cara kerja Jira Service Management dan tiket percakapan, hubungi Mitra Solusi Atlassian lokal Anda.

ATLASSIAN

©2022 Atlassian. All Rights Reserved