



Education Partnership North East construye su negocio con Zoho Desk

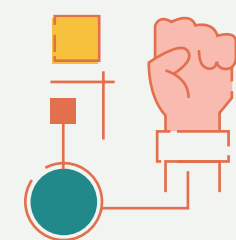
Zoho Desk EPNE

Sector	Tamaño	Tipo
Educación Superior	1,001–5,000	Institución Educativa

Acerca de Education Partnership North East

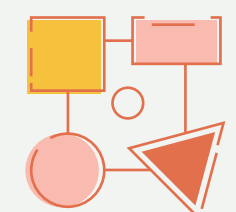
Education Partnership North East, también conocida como EPNE, es uno de los principales proveedores de educación y formación, y uno de los grupos de centros educativos más grandes del Reino Unido. Con un equipo comprometido con transformar vidas y ofrecer una experiencia excepcional a sus estudiantes, cuenta con un número destacado de alumnos que acceden a universidades de primer nivel, entre ellas Oxford, Cambridge, el Liverpool Institute for Performing Arts y Laine Theatre Arts.

EPNE sigue el lema de inspirar a jóvenes y adultos para que alcancen todo su potencial, sus ambiciones vitales y sus metas profesionales a través de la educación y la formación, al tiempo que ofrece un servicio de apoyo esencial que contribuye al éxito del proyecto. Asimismo, es uno de los mayores proveedores de formación en prácticas y contratos de aprendizaje de la región.



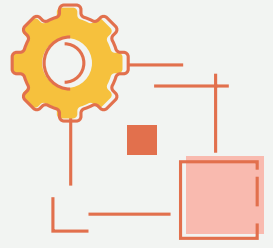
Presentación de Zoho

El principal motivo por el que EPNE decidió migrar a Zoho Desk fue la necesidad de centralizar todos los datos que fluían hacia su sistema y estructurarlos de forma que cada conversación con el cliente pudiera registrarse y gestionarse sin interrupciones. La llegada de Zoho Desk supuso un cambio cultural importante para muchos empleados: quienes anteriormente no podían consultar el estado de sus solicitudes en tiempo real, disponían ahora de acceso a todas las actualizaciones y al historial completo de cada conversación de soporte.



Los retos

El sistema anterior de EPNE generaba datos dispersos y flujos de trabajo fragmentados, lo que impedía obtener una visión clara del rendimiento del equipo. Era evidente que se necesitaba una solución que centralizara todas las solicitudes, facilitara su seguimiento y resolución, y proporcionara métricas accionables para mejorar de forma continua.



La solución

Gracias a la configuración omnicanal de Zoho Desk, el equipo de TI de EPNE cuenta ahora con un único punto de contacto para todos sus usuarios. La organización del equipo en departamentos especializados no solo optimizó la gestión de las solicitudes, sino que también permitió establecer un flujo de trabajo estructurado que antes no existía.

Actualmente, el departamento de TI se encarga de todas las consultas relacionadas con el mantenimiento, mientras que el departamento de instalaciones gestiona las incidencias vinculadas a la infraestructura general. De este modo, cada solicitud que ingresa al sistema recibe una atención adecuada y eficiente. El equipo es notificado en el mismo momento en que se registra la solicitud y, tras analizarla para validar su información y contexto, la asigna al departamento correspondiente.





Los beneficios

Este nuevo modelo permitió a EPNE medir con precisión el rendimiento del equipo y consolidar una gestión verdaderamente estructurada de las solicitudes. El impacto fue notable: aun cuando el volumen de tickets se multiplicó por 200 en el transcurso de un año, la organización consiguió reducir el tiempo de respuesta de los agentes en casi un 70 % en comparación con el período anterior.

Gracias a esta visibilidad y a un conocimiento más profundo de las necesidades de sus usuarios, el equipo puede anticiparse mejor, planificar con mayor eficacia y ofrecer una experiencia ágil, coherente y centrada en el usuario, cerrando así un proceso de transformación que fortaleció tanto la eficiencia operativa como la calidad del servicio.