

# Cómo construir su plan de acción de servicio de atención al cliente



# Comenzar

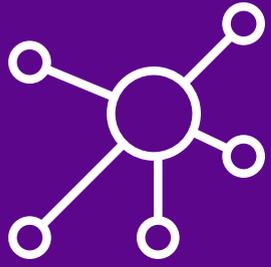
En el actual mundo hiperconectado, su producto es tan bueno como el servicio con el que lo respalda. Para las compañías pequeñas es fácil pensar en el servicio de atención al cliente como si fuera solo un elemento que se debe marcar en una lista de verificación; no obstante, para ser competitivo y ofrecer una experiencia ininterrumpida conforme su negocio crece, necesita ver a futuro. Planear cómo evolucionar con anticipación su servicio de atención al cliente se está volviendo tan importante para su negocio como lo es el plan de acción de su producto. Aquí le presentamos seis cosas que debe tomar en cuenta mientras construye el plan de acción de servicio de su compañía para que se encuentre en condiciones de ofrecer un servicio increíble sin importar cuán rápido crezca.

## TABLA DE CONTENIDO

¿A qué canales planea darles soporte?	1
¿Aumentará el nivel de asistencia conforme crece?	2
¿Planea expandirse geográficamente?	3
¿Planea subcontratar una parte de sus servicios?	4
¿Con cuáles sistemas necesita integrarse?	5
¿Está preparado para el crecimiento rápido?	6

“Su producto es tan bueno como el servicio con el que lo respalda”.





## LISTA DE VERIFICACIÓN



Descubra una solución de servicio de atención al cliente que pueda desarrollar para brindar asistencia vía telefónica y chat.



Tenga un plan para capacitar a sus agentes para que adquieran las habilidades necesarias para cada canal de asistencia.



Optimice su base de conocimiento desde el inicio con contenido para cada canal.

# 1. ¿A qué canales planea darles soporte?

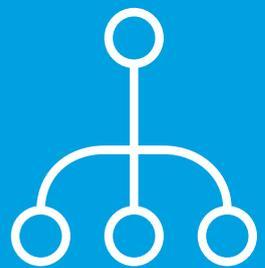
La mayoría de los negocios pequeños comienzan atendiendo a sus clientes exclusivamente mediante correo electrónico y tal vez Twitter; sin embargo, con el tiempo, conforme sus compañías y bases de clientes crecen, pueden necesitar soporte en tiempo real vía telefónica o chat en vivo para estar a la altura de las necesidades. Hacer la transición es un gran paso. Además de las herramientas (como una solución especial de servicio de atención al cliente), es posible que necesite también un diferente tipo de agente para soportar este esfuerzo. Los agentes telefónicos necesitan una buena presencia por teléfono. Los agentes de chat necesitan ser capaces de realizar tareas múltiples, dado que generalmente trabajan con más de un caso al mismo tiempo. Usted necesita diferentes materiales de capacitación para los diferentes tipos de agente. Además, necesita una versión diferente de su base de conocimientos de la cual sus agentes obtengan respuestas (las respuestas que se usan generalmente vía correo electrónico serán demasiado largas para un chat).



## 2. ¿Aumentará el nivel de asistencia conforme crece?

Los negocios pequeños generalmente comienzan con uno o dos agentes de servicio de atención al cliente que responden a todas las preguntas; sin embargo, conforme usted crece, necesitará crear equipos especiales para diferentes tipos de peticiones. Esto es particularmente importante para productos y tecnología complejos. La mayoría de los negocios tienen un primer nivel de respuesta que averiguará cuál es el problema

y dirigirá a los clientes con los agentes indicados. Conforme la compañía se vuelve aún más grande, es posible que haya un tercer estrato de expertos de ingeniería que atenderán las llamadas verdaderamente complicadas. Decidir con anticipación cómo definirá el nivel de su equipo de soporte le permitirá poner los sistemas y las personas correctas en el lugar indicado para dividir y conquistar las solicitudes de soporte sin interrupción.



## LISTA DE VERIFICACIÓN

- Decida con anticipación cómo quiere aumentar el nivel de asistencia si necesita tener tiempos específicos.
- Decida si las reglas de escalamiento futuras se basarán en el tipo de cliente, la geografía o la severidad del problema antes de que diseñe sus sistemas.
- Establezca sus filtros para que pueda redireccionarlos rápidamente si agrega otro nivel.
- Dedique tiempo cada mes para rediseñar las reglas de dirección y aumento sobre la marcha.



# 3. ¿Planea expandirse geográficamente?

Si comienza a dar atención al cliente en diferentes zonas horarias, puede necesitar ampliar las horas en las que ofrece asistencia o contratar agentes locales en dichas regiones. Además, es posible que necesite repensar cómo puede direccionar los casos para dejar que los agentes que apenas inician su jornada de trabajo tomen fácilmente los casos de aquellos que están por terminar su jornada. El idioma es otro

aspecto a tomar en cuenta. Además de una solución de soporte multilingüe, necesitará asegurarse de que sus artículos de conocimiento se traduzcan a múltiples idiomas así como tener un plan de conservación y mantenimiento para que los agentes y los clientes puedan obtener respuestas actualizadas en cada idioma.

## LISTA DE VERIFICACIÓN



Obtenga una solución de servicio de atención al cliente con asistencia multilingüe incluso si todavía no lo necesita.



Prepare un proceso para localizar rápidamente las actualizaciones de las bases de conocimiento y los artículos nuevos.



Contrate representantes de asistencia que tengan fluidez tanto en la cultura como en el idioma.



Establezca un plan para el triaje de casos de 24 horas, incluso si se trata de una combinación de personas reales y enrutamiento de casos.



## LISTA DE VERIFICACIÓN



Construya materiales de capacitación de soporte que funcionen para las audiencias interna y externa.



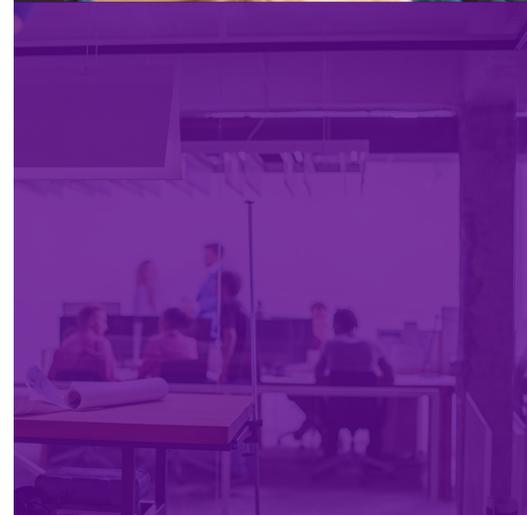
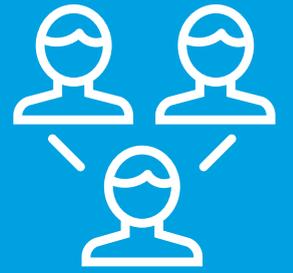
Configure los flujos de trabajo para el enrutamiento de casos desde y hacia agentes de terceros.



Incluya la aplicación de acuerdos de nivel de servicio (SLA) y el informe de los indicadores clave de rendimiento (KPI) cuando haga un plan de subcontratación.

## 4. ¿Planea subcontratar una parte de sus servicios?

Es típico que las compañías crecientes deleguen una parte de sus operaciones de asistencia (generalmente las líneas frontales de primer nivel) a un tercero, principalmente si se expanden por todo el mundo o si empiezan a ofrecer SLA que requieran una respuesta rápida. Esto no es algo que pueda ocurrir de la noche a la mañana. Necesita ver las mejores formas de compartir información, direccionar los casos y enviar y recibir los casos de manera ininterrumpida. La capacitación también es importante. Trabajar con un centro de atención telefónica externo para que suenen inteligentes y representen a su marca de manera correcta, puede tomar más tiempo de lo que usted creyó; sin embargo, para ofrecerles a los clientes una experiencia de calidad, debe invertir tiempo.





## 5. ¿Con cuáles sistemas necesita integrarse?

Cuando tenga lista una solución de servicio de atención al cliente, necesita tomar en cuenta cuáles los sistemas más importantes que impulsan a su negocio y si necesitará integrarse con ellos para dar soporte y de qué forma. Generalmente hay dos formas de integrar los sistemas. La primera es vía datos, a fin de que pueda visualizar un sistema dentro del otro; por ejemplo, haciendo que para sus agentes sea fácil ver los datos de envío en su

solución de soporte para que puedan responder rápida y correctamente las preguntas relacionadas con la entrega. El segundo tipo de integración es cuando una acción en un sistema dispara una acción en otro sistema. Por ejemplo, si un agente identifica un error en un producto, puede iniciar sección automáticamente en Jira para que se arregle rápido y que todos estén en sincronía.



## LISTA DE VERIFICACIÓN

- Obtenga una solución de servicio de atención al cliente que se integre fácilmente con sus sistemas importantes.
- Asegúrese de que se puede ampliar a integraciones hechas de manera local y a las nuevas que carecen de soporte.
- Asegúrese de que las integraciones trabajan de manera consistente a través de cada plataforma y dispositivo.



# LISTA DE VERIFICACIÓN



Asegúrese de que su solución de servicio de atención al cliente admite la personalización que pueda necesitar.



Observe su mejor escenario de caso y asegúrese de que puede dar soporte a los volúmenes de caso y transacciones vía API que se requerirían.



Planee qué mediciones necesita medir en el futuro y asegúrese de que puede darles soporte.

## 6. ¿Está preparado para el crecimiento rápido?

A cada negocio pequeño le gustaría crecer tan rápido como Lyft o Fitbit, sin embargo, el crecimiento rápido puede ser un factor de desaliento si usted no está preparado. Además de lo ya mencionado (incluyendo la expansión global y los sistemas con los que necesita integrarse), debería pensar también si le dará soporte a múltiples marcas y productos

con el paso del tiempo y si su solución de atención al cliente puede aumentar conforme usted crece. ¿Puede incorporar centros de atención telefónica alrededor del mundo? ¿Puede personalizarlo conforme cambian sus necesidades? ¿Puede integrar sistemas de administración y ERP complejos en caso necesario?



El crecimiento rápido es el sueño de cualquier negocio pequeño. Para asegurar que su compañía escale fácilmente, asegúrese de hacer un plan para cada aspecto de su negocio, no solo nuevas características. Con un plan de acción de servicio de atención al cliente, usted puede estar seguro de que el servicio con el que respalda sus productos será tan bueno como los productos mismos. Con la planeación anticipada correcta, será una razón para celebrar.

Pruebe gratis Desk.com hoy y vea usted mismo de qué manera el servicio de atención al cliente rápido e increíble puede ayudar a su negocio a crecer más rápido que nunca.

**PRUEBA GRATIS**



Siga Desk.com y manténgase al día con las soluciones de servicio de atención al cliente para compañías con crecimiento rápido.

