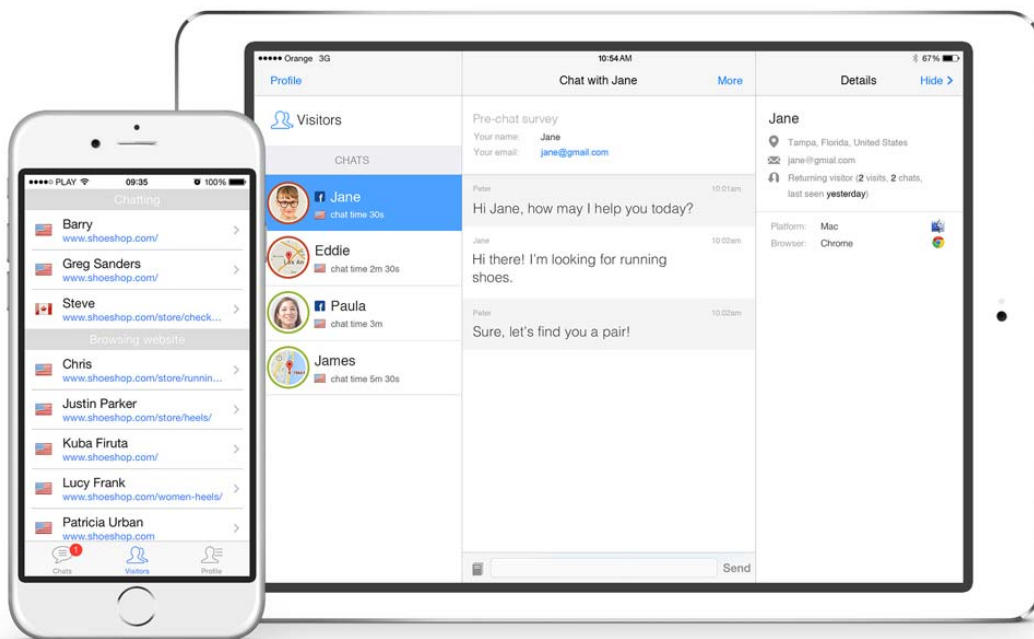




# Manual de usuario

4 formas de manejar un ticket de soporte más rápido



Obtener una calificación de los chats de soporte y tickets de soporte es una buena forma de averiguar si el servicio al cliente funciona. Ver una **buena tasa** después de un chat o un ticket significa que hiciste **algo bien** . Más importante aún, las **malas tasas lo** ayudan a detectar los lugares donde **debe mejorar** .

Al realizar el seguimiento de estas clasificaciones, es posible que observe que las tarifas para sus chats de soporte suelen ser más altas que las de sus tickets de soporte. Apuesto a que prestas igual atención a tus chats y tickets, aplicas las mismas buenas prácticas, pero tus chats tienen mejores resultados que tus tickets.

¿De dónde viene esta diferencia? ¿Los tickets de soporte son intrínsecamente defectuosos de alguna manera? ¿Las personas prefieren los chats cuando reciben soporte?

Es mucho más simple que eso: se trata de la **dificultad** de los casos que impulsamos para respaldar los tickets. No son los fáciles de manejar de inmediato, sino los difíciles de descifrar y requieren más tiempo. Y cuanto más difíciles son los casos, más tiempo tardan en resolver.

Las personas que necesitan esperar después de que sus casos hayan escalado a tickets de soporte ya están, de alguna manera, **decepcionados** . ¿Cómo planeas **cambiar su experiencia** ?

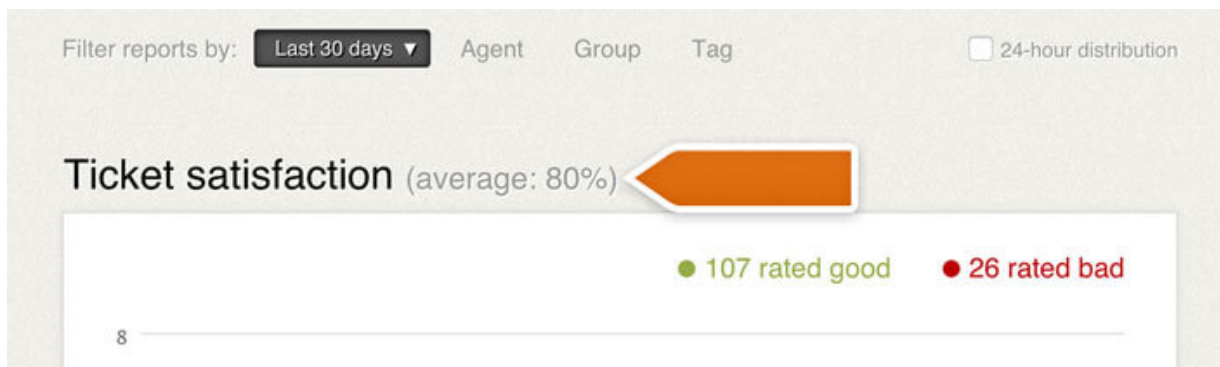
## Chat de soporte vs. tickets de soporte

Al mirar las tasas de satisfacción mensual para chats y tickets manejados por nuestro soporte (si no lo hace usted mismo, definitivamente debería ), notamos que la satisfacción del cliente para un chat de servicio al cliente normal es **mucho más alta que para un ticket de soporte típico** .

Hemos detectado esta 'anomalía' hace algún tiempo. Nuestros niveles de satisfacción con el chat fueron consistentemente más altos que los de nuestros tickets. Aquí están nuestros datos de satisfacción de chat de los últimos 30 días:



Los datos representan todos los chats donde un visitante tenía algún tipo de problema que resolver. Ahora, aquí están los datos del mismo período para los tickets. Como utilizamos un conjunto diferente de etiquetas para nuestros tickets, el filtro está configurado para durar 30 días:



Al comparar varios chats y tickets, descubrimos que la diferencia se debía a la **dificultad** de los casos manejados.

Dado que los fáciles se pueden manejar de inmediato, son los difíciles los que se envían a un ticket de soporte. Como consecuencia, tomarán más tiempo para resolver, lo que provocará una caída en la satisfacción del cliente.

Incluso si un chat tiene que ser un poco más largo, los clientes prefieren que sus casos se manejen con un solo toque. Al preparar el Informe de satisfacción del cliente , notamos que la satisfacción del cliente **comienza a aumentar después de 20 minutos de chat** . No les importa una conversación más larga si se proporciona la solución. Sin embargo, hay un cierto punto de frenado: los chats que duran más de 30 minutos generalmente obtienen tasas más bajas ya que, incluso si se proporciona una solución, simplemente tardaron demasiado en resolverse.

Siempre debe tratar de resolver sus casos de soporte con un solo toque, pero ¿qué hacer con aquellos que requieren algunas pruebas adicionales, verificación o consulta?

Ponerse al día con un ticket de soporte

Aunque no todo puede ser acelerado, hay una buena cantidad de formas en que puede mejorar el manejo de su ticket y hacer que sus clientes estén satisfechos con su servicio.

Ofrecer un servicio más rápido a través de sus tickets se basa en el **uso de atajos** . Cada ticket de soporte debe seguir una ruta determinada, desde la solicitud hasta la resolución. Si haces ese camino lo más corto posible, obtendrás tasas más altas.

Aquí hay algunas maneras de acelerar la resolución de sus tickets:

## **1. Asigna tickets a personas que puedan resolverlos**

Al elegir a la persona que debe manejar un ticket de soporte, no tiene sentido entregarlo a alguien que no puede manejarlo. Ya sea por falta de conocimiento o por una agenda apretada, si usted sabe que la persona terminará

pasando el ticket de soporte, busque a alguien que se encargue de ello inmediatamente.

A veces puede obtener un caso realmente difícil que nadie quiere recoger. Una verdadera papa caliente que pasará de un agente a otro. Si el caso es difícil, conviértalo en su prioridad para encontrar una solución, incluso si necesita salir de su camino para obtenerla.

## 2. Usa soporte escalonado

Probablemente trates con muchos casos diferentes. Algunos de esos casos requieren más conocimiento experto que otros. Por lo tanto, es una buena idea dividir su ayuda en niveles. Una configuración básica por niveles implica dos grupos de agentes: aquellos que reciben casos de clientes y expertos que se ocupan de esos casos.

Cuando un cliente llega a su chat e informa un caso que necesita un ticket de soporte, el primer grupo lo recogerá. El ticket de soporte se eleva luego a sus expertos, quienes luego pueden tratarlo. Por ejemplo, podría tener un experto que se ocupe de devoluciones, o uno de los pagos de gestión.

por que es tan importante? Imagine qué desperdicio sería tener a un experto en pagos que maneje asuntos que puedan ser manejados fácilmente por otros agentes cuando haya problemas de pago haciendo cola en los tickets.

Los expertos han sido entrenados para resolver casos muy específicos, que requieren **más conocimiento** o **credenciales más altas** . Con los niveles, los expertos son asignados inmediatamente a casos que **solo ellos pueden manejar** , asegurando que los casos más difíciles serán tratados con prioridad. Tampoco tienen que dedicar su tiempo a consultas

más generales que no requieren capacitación adicional sobre el servicio al cliente o habilidades de servicio al cliente .

### **3. No pierda de vista las entradas**

Una de las peores experiencias que se puede evitar fácilmente implica la **pérdida de tickets** . Estas son las entradas que desaparecieron en el embudo de recepción debido a una mala asignación.

Una razón común por la que se pierde un ticket de soporte es asignándola a una persona que ha estado fuera de la oficina por unos días, por ejemplo, por vacaciones. Es probable que la persona no tenga idea de que recibió el ticket y será enterrado bajo otros casos, dejando al cliente sin respuesta.

Cuando está asignando un ticket de soporte a alguien que puede perderlo (por ejemplo, alguien que no está acostumbrado al sistema de tickets), asegúrese de notificar a la persona a través de otros canales como el correo electrónico o una aplicación de comunicación del equipo como Skype .

### **4. Proporcione descripciones detalladas de tickets de soporte**

Cuando un agente está pasando un ticket de soporte más adelante en la línea, vale la pena asegurarse de que se proporcione toda la información necesaria. Cosas como **direcciones** , **números de teléfono** o **identificaciones de pedido** pueden acelerar la resolución del caso considerablemente.

Si la persona que recibe el ticket de soporte no tiene toda la información requerida, el ticket tendrá que volver al solicitante para completar los espacios en blanco, lo que lleva a una resolución de caso más larga y una experiencia más pobre.

## Más chats significa menos tickets

Estos cuatro métodos acelerarán la necesidad de tomar la resolución de ticket de soporte, lo que resulta en mejores tarifas. Sin embargo, el mejor consejo que puedo darte es manejar la mayor cantidad de casos posible a través del chat. Esto garantiza que la resolución será mucho más rápida que en el caso de cualquier ticket de soporte.

Para resolver más casos de inmediato, sus agentes necesitan dos cosas: **conocimiento** y **herramientas** .

Sus agentes deben saber tanto como sea posible. Necesitan expandir constantemente sus conocimientos sobre sus productos y servicios para resolver casos más difíciles con un solo toque siempre que sea posible. Haga que aprendan sus descripciones de productos o manuales de memoria si es necesario. También pueden usar los recursos que usted creó para sus clientes, por ejemplo, una base de conocimiento .

Las herramientas como las aplicaciones para compartir pantalla lo ayudarán a identificar y resolver problemas. Puede utilizar aplicaciones de co-navegación de terceros o incluso integrarlas con su chat para poder resolver más casos de manera confiable. Estas aplicaciones son muy útiles cuando se trata de clientes menos expertos en tecnología.

Mejore un poco el ritmo y conviértalo en su desafío personal mejore en el manejo de más casos a través de chats que tickets. Después de todo, **¿a quién no le gusta un servicio rápido?**