

Aprovechar los conocimientos de todo el equipo para crear el mejor contenido de autoservicio



Para poder ofrecer la mejor experiencia de autoservicio a los clientes, es necesario contar con un contenido excelente que responda las preguntas de los clientes y resuelva los problemas a los que estos se enfrentan. Y para crear un contenido válido se necesitan dos cosas: personas que se encarguen de redactar los artículos y un proceso para seleccionar el contenido a fin de garantizar la publicación del material más adecuado.

No es cosa fácil, pero si todo el equipo participa en el proceso, la carga será menos pesada. Te ofrecemos una Guía para encaminar a tus equipos de soporte hacia el éxito.

Como explica Gartner en su informe [Knowledge Management Will Transform CRM Customer Service](#), “el objetivo de una estrategia de administración de conocimientos es facultar a la mayor cantidad de gente posible para participar en la creación y el uso del conocimiento pertinente”. Una vez que el equipo tenga esa capacidad y todos comiencen a aportar, es fundamental contar con el proceso adecuado para asegurarse de que se publique el contenido correcto. Sin embargo, como se explica en el informe de Gartner, “esto puede ser sumamente complejo, ya que puede haber desde unos pocos hasta decenas de procesos de administración del conocimiento”. La función Publicación en equipo, que forma parte del plan Zendesk Guide Enterprise, permite que los equipos grandes puedan establecer procesos, aportar contenido y administrar los conocimientos con toda facilidad de manera interna y externa y en varias marcas.

Establecer un proceso de revisión y publicación

Si piensa en su organización de soporte más bien como una organización de conocimiento, ya ha recorrido la mitad de camino para tener una excelente oferta de autoservicio. El autoservicio depende de generar, mantener y retirar contenido obsoleto. En Zendesk, a esto se lo conoce como **administración del ciclo de vida del artículo**, y se han creado herramientas excelentes para facilitar ese proceso. Antes de tratar cómo pueden servir de guía estas herramientas, mencionaremos algunas prácticas importantes que pueden ayudar a su organización a crear el mejor contenido.

Procurar ser precisos

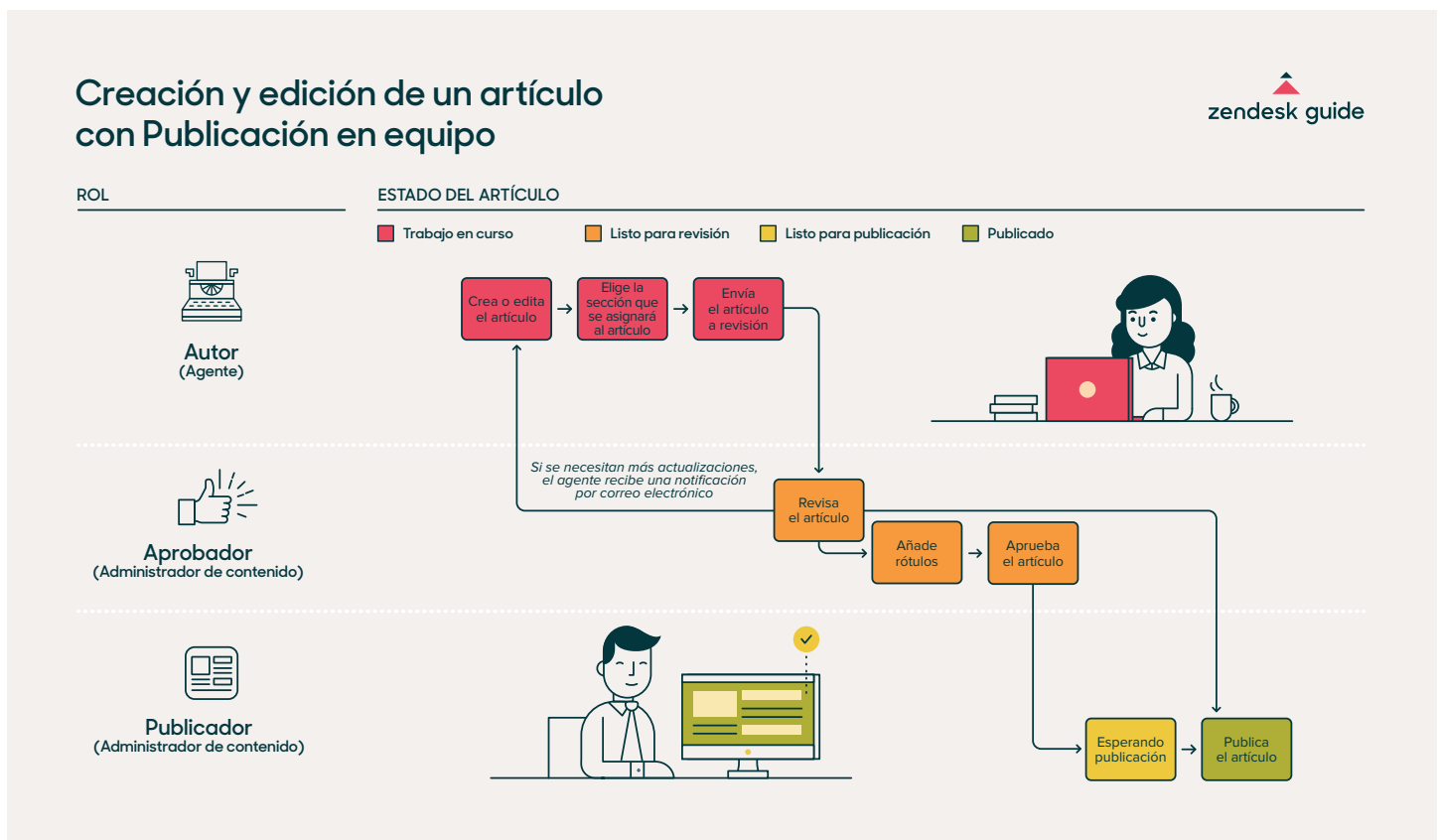
La mayoría de los artículos no tienen por qué ser difíciles de redactar ni de leer. De hecho, es conveniente proponerse escribir solo unas cuantas oraciones y dividir las frases largas en frases más pequeñas. Los artículos más eficaces son aquellos que responden preguntas muy específicas de la manera más concisa posible y se ciñen al tema. Ese tipo de formato abreviado también ayuda a mejorar la precisión de las búsquedas. Las introducciones largas, el texto estándar sobre la compañía y la publicidad exagerada acerca de la marca solo servirán para frustrar a los clientes y complicar sus búsquedas. Lo mejor es crear artículos cortos, sencillos y puntuales siempre que sea posible.

Hablar el idioma del cliente

Si describe su producto o servicio con palabras que los clientes no usan, no relacionarán el contenido con su problema, y lo más probable es que no encuentren lo que buscan. Para evitar ese problema, el objetivo debería ser [poner el lenguaje y el estilo de sus clientes, no el de su marca, en el centro](#) del autoservicio.

Por ejemplo, si su marca usa el término “interrupción” pero sus clientes dicen “#fallo”, use #fallo en su artículo. Cuando un cliente busque #fallo, encontrará la respuesta que busca y, probablemente, la ayuda exacta que necesita.

Ahora que ya sabe cuál es el mejor formato y la mejor forma de expresión que debe usar en el material de su Centro de ayuda, es hora de involucrar a los agentes en la creación del material. Todo el contenido nuevo, incluidos los artículos creados con la aplicación [Knowledge Capture](#), pasan por un flujo de trabajo de ciclo de vida denominado **Publicación en equipo**, que facilita el proceso de redacción y publicación. El siguiente diagrama de flujo describe el proceso paso a paso:



Cómo hacer que los agentes comiencen a aportar

Al principio, a muchos agentes les resultará difícil redactar artículos. Pero prácticamente todos conocen algunos temas a la perfección, y con frecuencia responden preguntas sobre ellos. Ese es el punto de partida perfecto. Una buena propuesta es encomendarles que hagan aportaciones todos los días o todas las semanas, con el único objetivo de echar a andar el flujo de contenido. Fortalecer las aptitudes de redacción es fácil con la aplicación Knowledge Capture, con la cual los agentes pueden marcar fácilmente el contenido que necesita mejoras, así como crear artículos nuevos mientras responden a los tickets. Una vez que los artículos empiecen a fluir, podrá iniciar el proceso de mejora de la calidad. Con el tiempo, probablemente descubrirá que algunos de los agentes son redactores natos y expertos en ciertas áreas. Con la función Publicación en equipo de Guide Enterprise, puede aprovechar los conocimientos expertos de cada agente asignando la actualización de artículos según corresponda y escribiendo notas a los integrantes del equipo para asegurarse de que sepan dónde se necesita contenido.

Establecer el proceso correcto para seleccionar el contenido de los agentes

Con estas funciones es mucho más fácil generar contenido y publicarlo cuando esté listo. Una vez que los agentes hayan actualizado el contenido existente o creado artículos nuevos, podrán enviar el contenido a revisión. Los administradores de contenido luego pueden ver el estado de cada artículo en cada uno de los estados del flujo de trabajo, por ejemplo, “trabajo en curso” o “listo para revisión”. Si un artículo necesita aún más actualizaciones, los administradores de contenido podrán devolvérselo al agente para que haga más cambios. O bien, si el artículo ya está listo, pueden añadir etiquetas para clasificarlo, y luego aprobarlo para que esté listo para su publicación. Los artículos pueden ser aprobados y publicados por los mismos administradores de contenido, según la cantidad de niveles de revisión que desee imponer. Pero, si lo desea, puede limitar los permisos de publicación a agentes seleccionados para que solo ellos tengan la última palabra sobre lo que se publica.

Entregar artículos rápidamente

Muchas organizaciones cuentan con ciclos de contenido regulados de forma tan estricta que parecen más adecuados para tratar con el enriquecimiento de uranio que para proporcionar respuestas a los clientes. Por otro lado, algunos sectores requieren una mayor supervisión del contenido que otras, pero hágase la siguiente pregunta: ¿Cómo puede reducir la cantidad de aprobaciones a solo las que en realidad se necesitan? Disminuya los obstáculos a la redacción y la publicación en todo lo posible. El sistema de trabajo de asignación, revisión, aprobación y publicación que hemos creado mediante la Publicación en equipo facilita el proceso de redacción y publicación del contenido correcto rápidamente.

Contar con un proceso de generación, mantenimiento y retirada de artículos es fundamental para crear una experiencia de autoservicio de alta calidad que pueda mejorarse de forma natural. Obtenga más información sobre cómo Zendesk puede ayudarle a impulsar su propio proceso de contenido con Publicación en equipo, además de otras excelentes funciones, en nuestro flamante producto Guide Enterprise.