

Elija con prudencia:

La guía de Zendesk para escoger una solución de soporte

Elegir un proveedor de software de soporte puede ser difícil. Pero es mucho más fácil si se cuenta con la perspectiva de un experto. Conocemos bastante bien el sector de la atención al cliente, así que hemos creado una lista útil de preguntas para evaluar a proveedores potenciales. Preguntas sobre cualquier tema, desde el autoservicio hasta la seguridad. Use esta lista para romper el hielo con el proveedor y asegurarse de que su equipo no se encuentre con sorpresas.



Experiencia de los clientes

- ¿Ofrecerá el proveedor varios canales de comunicación para que los clientes se comuniquen con soporte (p. ej., teléfono, correo electrónico, chat y redes sociales)?
- ¿Ofrecerá el proveedor una manera para que los clientes verifiquen el estado de sus solicitudes de soporte?
- ¿Ofrecerá el proveedor acceso al contenido de autoservicio a los clientes?
- ¿Ofrecerá el proveedor una manera para que los clientes califiquen la relevancia del contenido de soporte de autoservicio?
- ¿Le proporcionará el proveedor la capacidad de enviar una encuesta de satisfacción a los clientes después de su interacción de soporte?

Gestión de administradores

- ¿Podrán los administradores añadir, editar y controlar canales (p. ej., nueva cuenta de Facebook, soporte telefónico internacional en varios países)?
- ¿Podrán los administradores ver, editar o administrar los usuarios y las organizaciones?
- ¿Podrán los administradores ver, editar o administrar las respuestas predefinidas, los flujos de trabajo, los SLA, las reglas de derivación y otras automatizaciones?
- ¿Podrán los administradores administrar las preferencias de idioma?
- ¿Tendrán los administradores controles internos para mantener las vistas, los accesos y los permisos?

Configuración de administradores

- ¿Proporcionará el proveedor varios niveles de configuración del proceso de flujo de trabajo (p. ej., reglas de negocio basadas en el estado del ticket, cambio en los campos del ticket, etiquetas, tiempo que el ticket ha estado abierto, etc.)?
- ¿Proporcionará el proveedor una manera para que los administradores creen reglas de desvío en función de distintos datos (p. ej., información del usuario, datos del ticket, canal)?
- ¿Tendrán los administradores control sobre la organización de las vistas de ticket?
- ¿Podrán los administradores configurar vistas basadas en roles?
- ¿Podrán los administradores personalizar la interfaz de usuario para que refleje el aspecto y funcionamiento de la marca de la organización?

Precio y valor

- ¿Tendrá la organización una experiencia que requiere poco esfuerzo al implementar la herramienta de soporte?
- ¿Se encargará el proveedor de contratar el servicio, o tendrá el equipo que contratar un servicio de terceros?
- ¿Serán los precios de implementación más económicos que los de otros proveedores?
- ¿Proporcionará la herramienta de soporte una manera fácil para que los administradores integren y formen a los agentes?
- ¿Podrá el equipo crear personalizaciones y flujos de trabajo sin la ayuda de un socio externo?

Herramientas de soporte útiles

- ¿Permitirá el proveedor que los agentes reciban tickets a través de distintos canales (p. ej., teléfono, correo electrónico, chat y redes sociales)?
- ¿Podrán los agentes hacer una administración masiva de los tickets?
- ¿Tendrán los agentes la capacidad de priorizar los tickets en función de los SLA y otros datos importantes de los clientes?
- ¿Tendrán los agentes acceso a una base de conocimientos para agentes?
- ¿Podrán los agentes responder a los clientes con respuestas predefinidas pero también personalizar esas respuestas fácilmente?
- ¿Tendrán los agentes la capacidad de responder a los clientes con respuestas predefinidas?
- ¿Proporcionará el proveedor una manera para que los agentes personalicen las respuestas predefinidas?
- ¿Podrán los agentes convertir un ticket útil en un artículo de la base de conocimientos?
- ¿Podrán los agentes etiquetar y clasificar un ticket con palabras clave importantes?
- ¿Proporcionará el proveedor una manera para que los agentes vean el contenido de soporte que un cliente ya ha visto antes de iniciar la interacción de soporte?
- ¿Proporcionará el proveedor transcripciones generadas automáticamente de las conversaciones telefónicas de los clientes?
- ¿Proporcionará el proveedor un sistema de herramienta de soporte que sugiera artículos útiles a los agentes?

Herramientas de administración

- ¿Tendrán los administradores acceso a las métricas de los agentes para evaluar la eficiencia de los agentes?
- ¿Tendrán los administradores acceso a un panel para hacer el seguimiento de las aportaciones de los agentes (p. ej., tickets resueltos, aportaciones a la base de conocimientos)?

Interfaz de agente

- ¿Ofrece el proveedor una interfaz de agente que muestre claramente dónde los agentes deberían ver los tickets y comenzar a trabajar?
- ¿Podrá la organización organizar los tickets de la manera más útil para la productividad de los agentes?
- ¿Tendrán los agentes medios para conocer su rendimiento de soporte?
- ¿Podrán los agentes conocer el rendimiento de soporte de todo el equipo?
- ¿Podrán los agentes hacer varias tareas a la vez, como interactuar con un cliente, ver varios tickets y ver la información del cliente, todo dentro de la misma interfaz?
- ¿Podrán los agentes usar la herramienta de soporte en sus dispositivos móviles?
- ¿Tendrán los agentes la capacidad de derivar tickets a un administrador o supervisor?
- ¿Podrán los agentes actualizar los estados y los campos de los tickets?

Seguridad y cumplimiento

- ¿Ofrecerá la herramienta de soporte encriptación de datos en reposo?
- ¿Ofrecerá la herramienta de soporte una recuperación ante desastres mejorada?
- ¿Cumplirá la herramienta de soporte con la ley HIPAA?
- ¿Contará la herramienta de soporte con certificación SOC 2 & ISO?

Capacidades de colaboración

- ¿Se podrá usar el producto para hacer el seguimiento de los tickets en distintos grupos de agentes?
- ¿Permitirá el producto que los tickets se envíen a un agente o equipo diferente para fines de colaboración o derivación?
- ¿Tendrán los agentes la posibilidad de responder internamente con comentarios privados?
- ¿Estarán visibles las respuestas internas y externas en una sola vista para tener una vista completa de todas las actualizaciones del ticket?
- ¿Podrán los agentes compartir tickets con otro usuario (p. ej., socios proveedores)?

Integraciones

- ¿Se integrará la herramienta de soporte con los sistemas básicos y otras aplicaciones de negocios que usa la organización?
- ¿Se podrá adaptar la configuración de la herramienta de soporte a la presentación de la marca?
- ¿Contará la herramienta de soporte con API flexibles abiertas y documentadas públicamente?
- ¿Ofrecerá la herramienta de soporte la capacidad de crear aplicaciones e integraciones propias con cualquier tecnología del lado del cliente o del servidor?
- ¿Tendrá la herramienta de soporte una comunidad de desarrolladores para ayudar con las aplicaciones e integraciones?

Informes y análisis

- ¿Proporcionará el proveedor informes prediseñados para el análisis de las métricas de soporte (p. ej., tiempos de respuesta, tiempos de resolución, satisfacción del cliente, autoservicio y resolución con una única intervención)?
- ¿Proporcionará el proveedor una manera de ver qué términos buscan los clientes en los foros?
- ¿Podrá la organización comparar el rendimiento de soporte con otras compañías y referencias similares?
- ¿Permitirá el proveedor que los datos se exporten fácilmente (p. ej., XLS, CSV)?

Asociaciones y soporte de proveedores

- ¿Será el proveedor el encargado de integrar al equipo con la estructura, la formación y los recursos correspondientes?
- ¿Proporcionará el proveedor un soporte continuo al equipo en el nivel que se necesita, incluido un administrador de cuenta exclusivo para la organización y el equipo de soporte?
- ¿Ofrecerá el proveedor sesiones de formación regulares impartidas por expertos en los productos?
- ¿Tendrá el equipo la oportunidad de contribuir al planeamiento de la herramienta de soporte mediante la presentación de ideas al proveedor?

La evaluación del software de atención al cliente puede ser una tarea abrumadora.

Programe una cita para revisar la lista juntos. Visite zendesk.es/demo para comenzar.

Fuente: "Gartner Toolkit: RFI for Evaluating CRM Software Vendor's Costs, Services, Viability, Vision & Usability Report," 2015, Gartner

¿Está buscando más consejos?
Esto es lo que dicen los expertos:

1. Gartner recomienda que se identifique por lo menos un proveedor que pueda satisfacer las necesidades de su organización y, preferiblemente, por lo menos una alternativa viable para que el proceso sea competitivo.
2. No todos los proveedores podrán satisfacer sus necesidades. Asegúrese de que todos los proveedores que esté considerando puedan responder de manera afirmativa a las preguntas más importantes para su organización.
3. Eche una mirada al "Informe del cuadrante mágico de Gartner" para ver cómo los analistas de Gartner comparan a Zendesk con otras tecnologías.