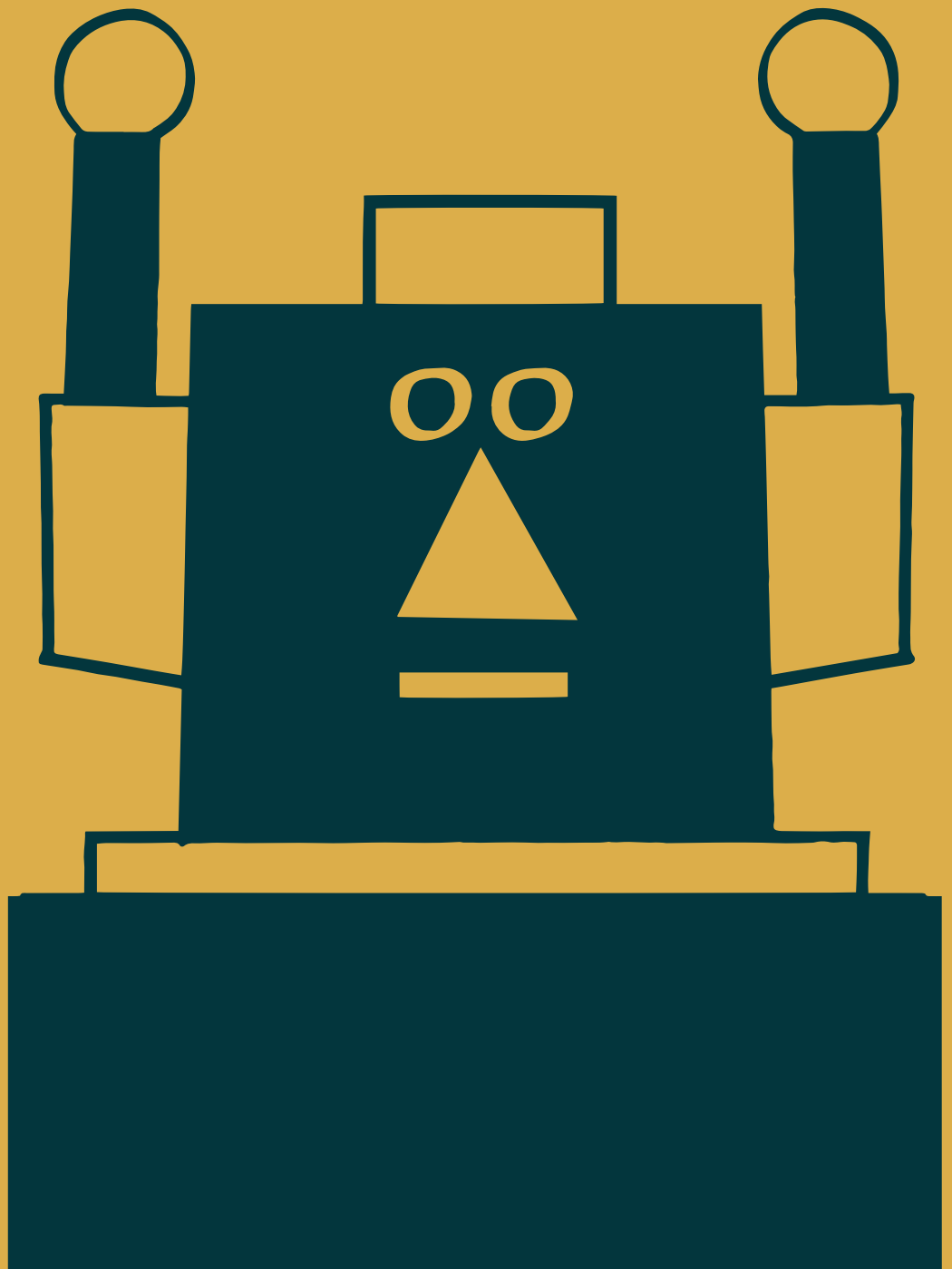




Un mejor autoservicio gracias a la IA



Índice de materias

01 **Introducción**

Las expectativas de los clientes han cambiado

02 **Las aplicaciones de inteligencia artificial en el servicio de atención al cliente**

Creación de una base de conocimientos superior con Pistas de contenido

El Answer Bot responde a los clientes automáticamente

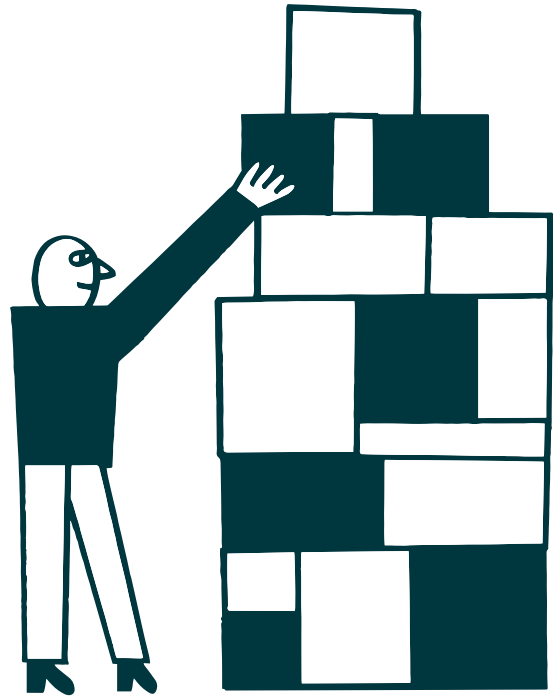
Más productividad de los agentes de soporte con el Answer Bot para agentes

03 **Las mejores experiencias de los clientes se crean con Zendesk**

Las expectativas de los clientes han cambiado

Hasta hace poco, la experiencia de atención al cliente incluía sortear obstáculos y soportar largas esperas, pero ahora eso es cosa del pasado. Los clientes de hoy esperan mucho más de los productos y servicios en los que invierten, y desean respuestas instantáneas de los agentes, acceso inmediato y fácil a la información e interacción de alta calidad con la marca durante el proceso de resolución.

A esto se debe que “omnicanal” y “autoservicio” sean ahora términos de uso diario en el vocabulario del servicio de atención al cliente. No importa el lugar ni la manera en que busquen asistencia, los clientes esperan un nivel de atención y una diligencia acordes con la mejor ayuda que han recibido. Eso plantea una gran exigencia para las organizaciones de soporte con solo dos opciones: cumplir las más exigentes expectativas o superarlas.



Lo mismo sucede con la tecnología

Los avances más recientes en el software de atención al cliente, las tecnologías basadas en la nube y las plataformas móviles han facilitado la satisfacción de las expectativas cambiantes de los clientes. Ahora se trata de facilidad de uso tanto para el cliente como para el agente, y eso es exactamente lo que ofrecen las tecnologías más recientes y más avanzadas. Aunque mucha gente ya ha adoptado y se ha habituado a los sistemas más modernos, hay un avance que solo algunos han resuelto: la inteligencia artificial (IA). Sin hacer caso de la cantidad de rumores acerca de la IA y del posible efecto que pueda tener en las empresas y los empleados, la previsión más generalizada es que [la aplicación más práctica de la IA en el ámbito de los negocios será en el servicio de atención al cliente.](#)

Con esto en mente, una organización moderna de servicio de atención al cliente en una empresa debe poder solucionar las complejidades del crecimiento de sus operaciones de soporte sin perder de vista al cliente. Esto implica satisfacer las necesidades del cliente; en otras palabras, los agentes, administradores de soporte, proveedores externos, integrantes del equipo jurídico y encargados del contenido tienen que trabajar todos en

colaboración e intercambiar datos eficientemente. Es el ideal al que aspiran muchas organizaciones; sin embargo, no siempre se hace realidad.

Cuando se utiliza correctamente, la inteligencia artificial ayuda a cubrir las carencias que existen hoy en día en las organizaciones de servicio de atención al cliente. La IA puede detectar patrones que, de otra manera, los seres humanos no captarían, y automatizar procesos complicados para que funcionen sin problema. La información adicional y la eficiencia pueden ser de gran ayuda para los agentes de soporte y sus flujos de trabajo, en particular, al intentar entender mejor lo que sus clientes desean y al optimizar los diversos canales que ofrecen ayuda.

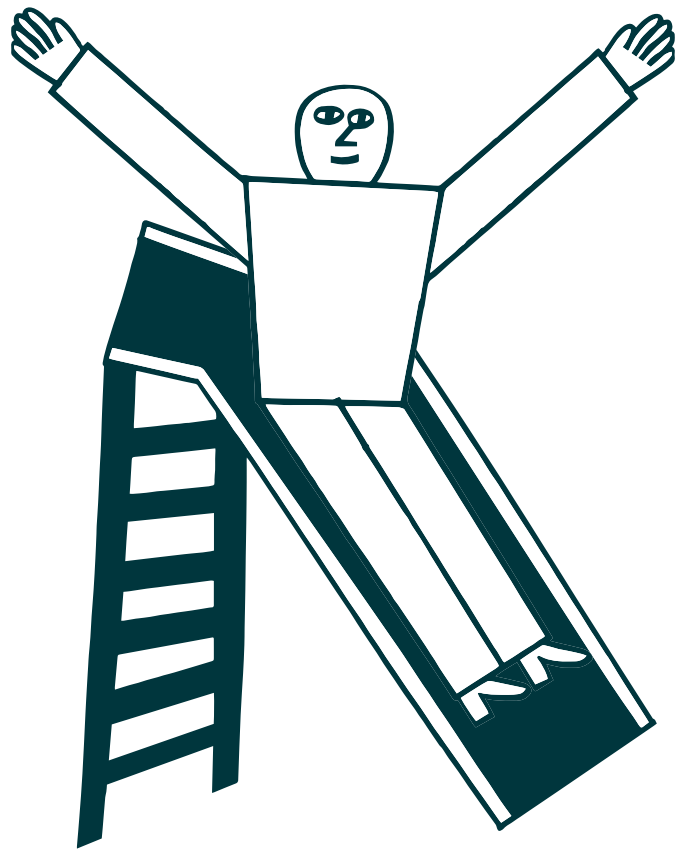
Las aplicaciones de inteligencia artificial en el servicio de atención al cliente

Las empresas que simplifican sus operaciones con IA logran el aumento de la productividad de sus agentes y mejoran la calidad general del servicio. A fin de cuentas, estas ventajas se transmiten a los clientes. Las compañías que adoptan las tecnologías de soporte más recientes tienden a alcanzar tiempos de resolución más rápidos, mejor manejo de procesos y más satisfacción del cliente.

En lo que respecta al autoservicio y la administración del conocimiento, la aplicación correcta de la inteligencia artificial puede mejorar estas áreas ampliamente. Estas son algunas de esas mejoras:

- Descubrir los temas sobre los que es necesario redactar nuevos artículos de ayuda
- Mantener una base de conocimientos actualizada y útil, con contenido que realmente ayude al cliente
- Verificar que los artículos de ayuda sean fáciles de encontrar, tanto para los clientes como para los agentes
- Garantizar que los agentes dediquen más tiempo a las consultas complicadas, y no a los tickets sencillos que solo requieren una intervención
- Preparar a las organizaciones de servicio de atención al cliente para que sean más proactivas y menos reactivas

Recuerda: agentes felices es sinónimo de clientes felices, y viceversa. La inteligencia artificial en el servicio de atención al cliente debe beneficiar a ambos lados; esta es la meta a la que aspiramos en Zendesk. Sigue leyendo para obtener información acerca de nuestras herramientas con tecnología de IA para mejorar el autoservicio y la administración del conocimiento.



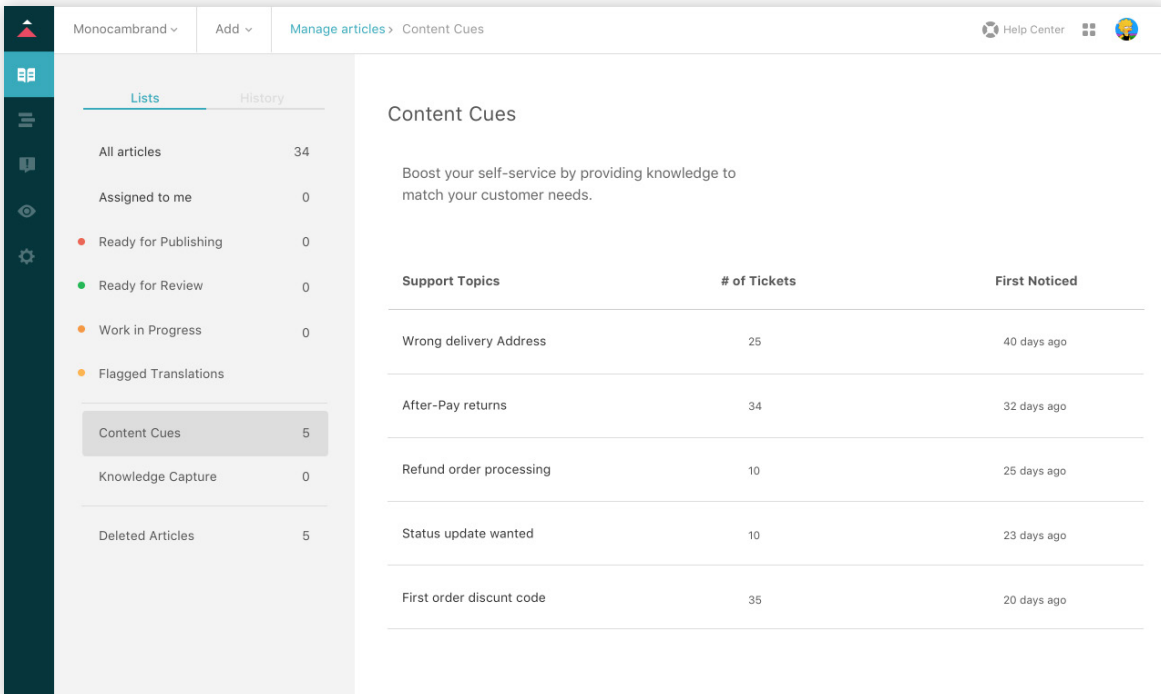
Creación de una base de conocimientos superior con Pistas de contenido

¿Qué sucede después de que un cliente lee un artículo de ayuda relacionado con su problema, pero este no plantea su problema en concreto? Para un problema que se podría haber resuelto inmediatamente, es necesario ahora seguir más pasos: contactar con un agente, diagnosticar el problema, buscar la información que el cliente no pudo obtener por sí mismo, etc.

Esto aumenta el sentimiento de frustración, y peor aún, la base de conocimientos no cumple su objetivo previsto: ayudar a que los clientes se ayuden a sí mismos. Por eso, Zendesk Guide Enterprise incluye una herramienta con tecnología de IA para mejorar la administración del conocimiento: **Pistas de contenido**.

Las Pistas de contenido se valen de las tecnologías de aprendizaje profundo y procesamiento de lenguaje natural para que los administradores de contenido optimicen su base de conocimientos de Zendesk Guide. Funcionan así:

1. Las Pistas de contenido revisan automáticamente los tickets de soporte que se crean en Zendesk Support para identificar los temas de más actualidad.
2. Además, revisan los artículos que hay en Zendesk Guide para identificar el contenido existente en la base de conocimientos.
3. Los temas sobre soporte que encuentran las Pistas de contenido se comparan con el contenido de la base de conocimientos para identificar los temas sobre los cuales no hay ningún artículo.
4. Se hacen recomendaciones para redactar artículos nuevos o actualizar los existentes en Zendesk Guide, y se usa una herramienta de edición que sugiere contenido de acuerdo con las frases que los clientes están buscando.



Content Cues

Boost your self-service by providing knowledge to match your customer needs.

Support Topics	# of Tickets	First Noticed
Wrong delivery Address	25	40 days ago
After-Pay returns	34	32 days ago
Refund order processing	10	25 days ago
Status update wanted	10	23 days ago
First order discount code	35	20 days ago

Identificar carencias en la base de conocimientos

Puede haber una gran diferencia entre lo que los clientes leen y lo que desean saber. En el caso de las grandes empresas, no siempre es fácil saber por dónde comenzar para resolver esa discrepancia.

Las Pistas de contenido resaltan la información que los clientes no pueden encontrar por sí mismos. Cuando agregan tickets de soporte comunes y el idioma de estos, los equipos de soporte pueden usar la información captada de sus clientes como comentarios sobre sus intentos de autoservicio.

Crear artículos más pertinentes

No es obligación de los clientes dar a los agentes consejos sobre lo que deben escribir; sin embargo, cuando un cliente envía un ticket de soporte, ofrece muchos detalles útiles con la esperanza de solucionar su problema.

Las Pistas de contenido aprovechan todos los detalles de los tickets de soporte para determinar la manera en que el cliente interpreta su problema. Las descripciones de los tickets se envían a los agentes, dando a conocer en qué idioma fueron redactadas y qué frases se usaron. A su vez, los artículos de ayuda se pueden volver a redactar de manera que sean más aplicables a los problemas descritos en los tickets de soporte.

Hacer que el contenido sea más accesible

Las Pistas de contenido incluyen una herramienta de edición que inserta etiquetas específicas en el artículo de ayuda. Las etiquetas se eligen en función de los temas que los clientes están buscando y, al insertarlas, es más fácil hacer búsquedas en el artículo y más clientes pueden acceder a este (tanto en la base de conocimientos como a través de los motores de búsqueda).

Por ejemplo, si los clientes desean saber cómo obtener un reembolso, podrían usar frases de búsqueda como *"procesar reembolso"* o *"cuánto tiempo tarda un reembolso"*. Las Pistas de contenido reconocen las distintas maneras en que los clientes buscan respuestas y, al mismo tiempo, facilitan la búsqueda.

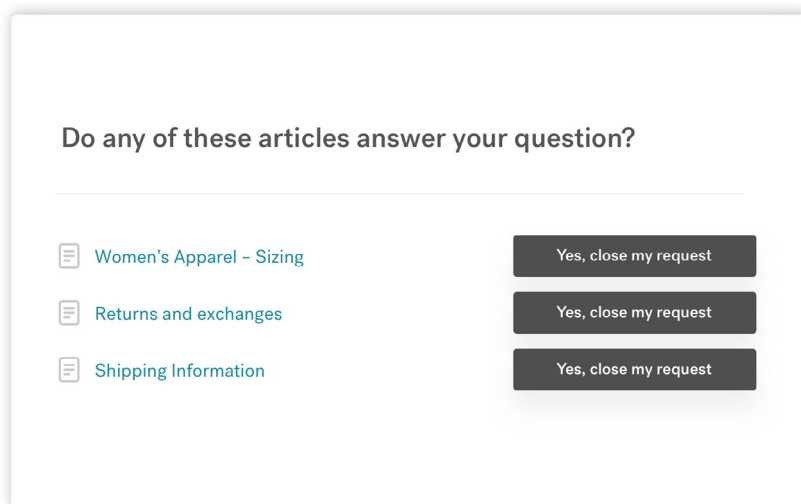


El Answer Bot responde a los clientes automáticamente

Con frecuencia, los clientes buscan el autoservicio cada vez que pueden; entonces, ¿por qué no ofrecerles un poco más de ayuda? Los asistentes virtuales que se encuentran en los sitios web de las compañías, usan tecnología de inteligencia artificial, y su finalidad es dirigir a los usuarios a la ayuda que buscan.

El Answer Bot es un asistente virtual que dirige a los clientes a los artículos de ayuda que pueden servirles. Cuando un cliente trata de contactar a un agente, el Answer Bot interviene y le sugiere los artículos más pertinentes a la pregunta que está planteando. Con el tiempo, las sugerencias de artículos se hacen cada vez más precisas y aplicables a los casos de uso complicado. El Answer Bot también usa las mismas tecnologías de aprendizaje profundo y procesamiento de lenguaje natural que las Pistas de contenido.

- Cuando el Answer Bot sugiere un artículo que **da lugar a una resolución**, reconoce que el contenido del artículo solucionó la consulta del cliente y sigue mejorando los algoritmos de acuerdo con la información de este resultado.
- Cuando el Answer Bot sugiere artículos que **no logran ninguna resolución**, los agentes atienden a los clientes como de costumbre.



Mejores artículos de ayuda: mejores sugerencias

Las Pistas de contenido y el Answer Bot pueden ser un dúo de aprendizaje profundo increíblemente potente. Los equipos de atención al cliente que usan ambas herramientas juntas logran un índice de resolución automática más alto y la contribución de más personas para su base de conocimientos optimizada.

Así es como lo logran:

1. Las Pistas de contenido ofrecen comentarios detallados sobre el tipo de información que los clientes están buscando, y recomiendan temas de artículos para solventar las carencias de contenido. Después de que se implementan las actualizaciones recomendadas, los artículos de ayuda optimizados son más aplicables a las búsquedas de los clientes.
2. El Answer Bot puede recomendar los artículos más pertinentes para responder automáticamente a las preguntas de los clientes en función de los artículos recién creados o actualizados de la base de conocimientos. Este proceso hace posible la optimización del contenido de conocimientos para adaptarlo mejor a las consultas específicas de los clientes, lo cual genera un índice de resolución automática más alto.

Más productividad de los agentes de soporte con el Answer Bot para agentes

El Answer Bot no es solo para los clientes; los clientes de Zendesk Guide Pro y Enterprise también reciben las recomendaciones del Answer Bot directamente en su interfaz del agente.

Como usa la misma lógica que para los clientes, el Answer Bot identifica y recomienda automáticamente artículos de la base de conocimientos dentro de la interfaz de los agentes de Zendesk cuando estos están resolviendo los problemas de los clientes. Así, ya no es necesario que los agentes dediquen tiempo adicional a buscar contenido pertinente a la hora de resolver las consultas de los clientes.

El Answer Bot para agentes no solo aumenta su productividad, sino que también los mantiene informados del contenido de ayuda que se ofrece a los clientes y les da una vista más completa del soporte de autoservicio.

The screenshot displays the Zendesk Answer Bot interface for agents. On the left, a search bar is shown with a magnifying glass icon and a plus sign. Below it, the search results are displayed: "23 results", "Camera Obscura" (with a dropdown arrow), and "English" (with a dropdown arrow). The first result is highlighted with a blue border and contains the title "About triggers and how they work", the breadcrumb "Administrators > Support workflow", a blue link "Insert & link article", and an "Answer Bot" icon. The second result is titled "Creating and managing triggers for ticket updates and notifications", with the breadcrumb "FAQ > Support workflow", a blue link "Link article", and an "Answer Bot" icon. The third result is partially visible with the title "About triqqers and how they work". On the right, a detailed view of the article "About triggers and how they work" is shown. It includes the "Answer Bot for agents" icon, the author "Chester Murray" (with a profile picture) and "Updated 1 day ago", and the start of the article text: "While it was just a TV show, that little speech at the beginning of the original Star Trek show really did do a good job of capturing our feelings about space. It is". At the bottom of the article view, there is a blue link "Copy article URL" with a dropdown arrow.

Las mejores experiencias de los clientes se crean con Zendesk

Una base de conocimientos bien hecha es la piedra angular de una experiencia excelente servicio de atención al cliente; sin embargo, compilar esa base de conocimientos puede ser una tarea abrumadora. La tecnología de IA de Zendesk Guide permite crear rápidamente un centro de ayuda personalizable, una comunidad virtual y un portal del cliente. Comienza con una versión de prueba gratuita para crear el autoservicio que desean tus clientes y obtener mejores resultados de tu estrategia del servicio de atención al cliente:

<https://www.zendesk.com.mx/guide/>

