

Cómo una SaaS B2B/B2C redujo un 66% los tickets de soporte y aumentó su valoración en 34% (sin grandes cambios en su app)

Contexto y problema

Empresa: Multinacional de software y componentes para software con 450 empleados > División de movilidad empresarial con 25 empleados

Antes de trabajar conmigo

- **Problemas clave:**

- Cada nuevo cliente significaba más estrés para el equipo: 100 tickets diarios, 4 empleados al borde del burnout, y reseñas negativas por respuestas lentas
- Tamaño del departamento de soporte técnico limitado a 4 personas
- Aumento de los tiempos de respuesta y resolución de los tickets de soporte técnico
- Frustración de los usuarios al no poder tener soluciones a tiempo para problemas técnicos comunes y/o conocidos por el departamento de soporte

- **Necesidades:**

- Atender todos los tickets de soporte según el estándar de desempeño mantenido hasta el momento
- Reducir el volumen de tickets sin recurrir a soluciones que dependan de la implementación de nuevas funcionalidades complejas o la modificación drástica de las características de la app
- Proporcionar soluciones rápidas a problemas comunes y conocidos que no suelen requerir la intervención del personal de soporte técnico

Acciones implementadas

Habilidades técnicas aplicadas:

1. Auditoría de experiencia de usuario y procesos

1. Análisis de datos sobre volumen de tickets y tipo/tema de consulta
2. Identificación de consultas que pueden ser resueltas con un artículo de ayuda/FAQ

2. Integración de tecnologías de soporte y atención al cliente

1. Integramos artículos de ayuda directamente en los mensajes de error, con un tono empático que desactivaba la frustración del usuario
2. Documentación y creación de artículos de ayuda/FAQ adicionales para errores/alertas no documentadas

Habilidades blandas clave:

- Presentar información al usuario mediante una **comunicación objetiva y empática** (ej: "Entendemos que este error es inconveniente, lamentamos las molestias. Por favor lea este artículo para conocer la solución.")
- Entender la **psicología de las interacciones de soporte y la atención de los usuarios**, quienes prefieren una solución rápida e impersonal antes que una solución personalizada pero lenta (ej: un artículo de ayuda en el mismo mensaje de error que brinda la solución en minutos vs. enviar un ticket de soporte y tener que esperar por la respuesta de un agente).
- Adoptar una **visión integral de la empresa** (en este caso la división) **centrada en el usuario** (ej: que tengan soluciones rápidas a sus problemas es más importante que una instancia formal de soporte a través de un ticket).

Resultados (métricas clave)

Indicador	Antes	Después	Mejora
Tiempo de primera respuesta	>8 horas	<2 horas	65% más rápidos
Volumen diario de tickets	90-100 tickets	29-33 tickets	66% menos tickets
Valoración mensual promedio de la app	3,2 estrellas	4,3 estrellas	34% más positiva

Testimonio anonimizado

"En solo 2 semanas, Javier identificó el 70% de consultas repetitivas que podían resolverse con artículos de ayuda. Implementamos su solución con cambios mínimos en la app, y hoy tenemos un equipo más feliz y clientes que nos recomiendan". — **Ryan T, Director de**

Soporte

Para tí y tu emprendimiento

- ¿Quieres obtener estos resultados? Lee y descarga mi guía gratuita: [Transformar consultas frecuentes en usuarios felices](#).
- Si necesitas ayuda para detectar oportunidades de mejora en tu empresa, te recomiendo que agendes una [consulta 100% GRATIS](#) conmigo.

Descarga este caso de éxito en PDF pulsando el botón de abajo.