

# **Transformar Consultas Frecuentes en Usuarios Felices**

**Cómo reducir tickets de soporte un 50%+ con soluciones rápidas y de bajo costo**

## **Introducción**

¿Sabías que el hasta el 70% de las consultas de soporte son preguntas repetitivas que podrían resolverse en segundos?

En esta guía, aprenderás el método que usé para ayudar a empresas como a esta multinacional de desarrollo de software y componentes para desarrolladores a reducir drásticamente su carga de trabajo de soporte técnico (y a convertir frustración en lealtad).

## **Paso 1: Identifica y Documenta las Consultas Frecuentes**



1. **Recolecta datos:** Exporta tickets/correos de los últimos 3 a 12 meses. Para esto deberas usar las herramientas de tu plataforma de tickets o bandeja de entrada. Por lo general, éstas permiten exportar la base de datos de tickets/correos en formato de tabla.
2. **Usa herramientas gratuitas:**
  - **Ejemplo:** Google Sheets + fórmula =CONTAR.SI para encontrar frases repetidas (ej: “error 404”, “paquete dañado”).
3. **Prioriza:** Clasifica en:
  - “Fáciles de resolver”: Consultas con soluciones existentes (ej: “¿Cómo restablecer mi contraseña?”).
  - “Problemas recurrentes”: Errores que requieren solución técnica (ej: “Error al procesar el pago”).

**Paso 2: Crea FAQ (Preguntas Frecuentes) y Respuestas Pre-Armadas (Sin Perder Calidez)**



### 1. Ejemplo de FAQ Efectiva:

- Malo:
  - “Solución al error 404: Reinicie la app”.
- Ideal:
  - “¡Ups! Algo salió mal (Error 404).  
Por favor, prueba esta solución rápida:
    - Cierra la app completamente.
    - Vuelve a abrirla.
  - Si el error persiste, lee este artículo de ayuda.”

### 2. Tips para Respuestas Pre-Armadas:

- Usa variables personalizadas: “Hola [Nombre], entiendo que [problema] es frustrante. Aquí está la solución: [enlace FAQ]. ¿Necesitas más ayuda?”.
- Ejemplos de respuestas pre-armadas que suenan como un humano:

#### Respuesta inicial a consulta para la cual tienes un artículo de ayuda

Hola [nombre],

¡Gracias por contactar con [empresa]! Con mi equipo de atención al cliente haremos lo que esté a nuestro alcance para atender tu consulta.

La situación que reportas es conocida y está bien documentada en nuestra base de conocimiento de preguntas frecuentes. Puedes leer los detalles aquí [vínculo], pero aquí tienes un resumen de los pasos principales que debes seguir:

[pasos]

Espero que esto te sea de ayuda, pero no dudes en escribirme si hubiese algo más que pueda hacer por ti.

Cordialmente,  
[firma]

### **Respuesta inicial a cliente o usuario frustrado con un problema**

Hola [nombre],

¡Gracias por contactar con [empresa]!

Entiendo que estés frustrado/frustrada con la situación. Al fin y al cabo yo me sentiría igual si estuviera en tu lugar. Dicho esto, creo que puedo ofrecerte algo parecido a una solución:

[propuesta]

Si estás de acuerdo, puedo poner esto en marcha [plazo]. Si bien no elimina lo que ha pasado, es lo mejor que puedo ofrecerte en esta situación.

Gracias por tu paciencia y por confiar en nosotros.

Saludos,  
[firma]

### **Paso 3: Implementa Ayuda Contextual (Bajo Costo, Alto Impacto)**



## Casos Prácticos

### 1. App/Sitio Web:

- [Ejemplo de Ryan T](#)

- Cuando el usuario recibe un mensaje de error → Se muestra el botón “Ver solución” + se muestra la ayuda de la FAQ integrada en la app
- Herramienta usada para implementar las FAQ: UserVoice; permitió leer el contenido de los artículos de forma nativa por la app y mostrarlo en un diálogo

### 2. Correos Automáticos:

- Ejemplo

- Si un cliente escribe “pedido perdido” en un ticket de soporte o mensaje, el sistema detecta las palabras clave y envía:  
*“Gracias por contactar con [empresa],  
Lamentamos lo ocurrido.  
Su número de pedido es [XXXX]. Puede hacer el seguimiento en  
tiempo real aquí [vínculo].  
Si aún necesita más ayuda, por favor, responda a este mensaje con detalles  
del motivo de su consulta.*

*Muchas gracias,  
[firma]"*

- Herramienta para implementar las respuestas automáticas: filtro de mensajes entrantes que detecta las palabras clave, automatización que envía el mensaje usando “tokens” que permiten incluir información específica del cliente (p. ej. [XXXX] que es un token que se cambia por el valor real del número de pedido.

### 3. Soporte Telefónico:

- Ejemplo

- IVR (menú de voz) que sugiere: “Si llama por la promoción del día del Padre, por favor diríjase a nuestro sitio web y siga el vínculo que dice “Promo Día del Padre”. Esta oferta es exclusiva para compras hechas a través de nuestro sitio web”.
- Herramienta usada para implementar el IVR y el mensaje automatizado: FreePBX

### Paso 4: Automatización Inteligente



## Flujo para Tickets/Correos

Se implementan reglas de automatización que se encargan de flujos de tickets o mensajes repetitivos.

1. **Regla 1. Si el ticket incluye “paquete dañado” → Enviar respuesta automática.**  
*“Lamentamos lo sucedido. Para agilizar su caso, necesitamos:*
  - *Foto del paquete.*
  - *Número de orden.”.*
2. **Regla 2: Si el ticket incluye “no puedo pagar” → Derivar a ventas + enviar FAQ.**  
*“Problemas Comunes de Pago y Soluciones”.*
  - Herramientas Recomendadas:
    - Gmail con Filtros + respuestas predefinidas
    - HubSpot/Zendesk con reglas de automatización

## Qué Hacer si el Problema es Estructural (y No Tienes Presupuesto)

### Estrategia Puente:

1. Comunica a los clientes que estás trabajando en una solución permanente.
2. Ofrece compensación simbólica (p. ej.: “Mientras lo resolvemos, ten un 10% de descuento en tu próxima compra”).
3. Usa el feedback de los clientes para priorizar las mejoras técnicas.
4. Ejemplo:
  - “Sabemos que el error 505 es frustrante. Estamos trabajando en una solución definitiva.  
Mientras tanto, intente [solución temporal]. Como disculpa, aquí tiene un mes gratis de [servicio premium].”

## Checklist de Implementación Express

