KIT

Soporte en una startup, lista de los primeros 30 días

Lo que va entre corchetes se sustituye por los datos de la empresa. Cada casilla se marca cuando el paso está hecho.

EMPRESA
[Nombre de la empresa]

RESPONSABLE
[Quién lleva el soporte]

INICIO
[fecha]

REVISIÓN
Día 30, [fecha]

UN OBJETIVO POR SEMANA

Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
Canales y una bandeja	Las diez preguntas	Plazos y reparto	Métricas y la IA

01 Punto de partida

Antes de empezar se apunta cómo se atiende hoy. Sirve para comparar el día 30.

- Por dónde escriben hoy los clientes [correo personal / correo de soporte / chat / WhatsApp / redes].
- Quién contesta hoy [nombres].
- Conversaciones en una semana normal [número aproximado].
- Horas a la semana que se van en contestar [horas].

02 Semana 1, canales y una bandeja

- [ ] Elegidos dos canales como máximo para empezar, [canal 1] y [canal 2].
- [ ] Creada una dirección de soporte propia, [soporte@empresa.com], que no es el correo de nadie.
- [ ] Todos los canales llegan a una sola bandeja compartida.
- [ ] Cada conversación tiene un responsable y un estado, abierta, pospuesta o cerrada.
- [ ] La web, el producto y las facturas dicen por dónde se pide ayuda.
- [ ] Cerrados o redirigidos los canales que no se van a atender.

03 Semana 2, las diez preguntas más repetidas

- [ ] Revisadas las conversaciones de los últimos [dos meses] y contadas por tema.
- [ ] Elegidas las diez preguntas que más se repiten.
- [ ] Escrito un artículo por pregunta, con la respuesta en la primera frase y los pasos numerados.
- [ ] Publicados los diez artículos en un centro de ayuda o una página de ayuda pública.
- [ ] Guardada una respuesta corta por pregunta, con el enlace a su artículo.
- [ ] Apuntado qué preguntas se arreglan mejor en el producto que con un artículo.

04 Semana 3, plazos de respuesta y reparto

Los plazos de la tabla son un punto de partida. Se pone lo que el equipo ya cumple, no lo que le gustaría cumplir.

- [ ] Publicados el horario y los plazos en la web y en la respuesta automática.
- [ ] Decidido quién contesta cada día, con un turno por escrito.
- [ ] Escrito qué se considera urgente y por dónde llega.
- [ ] Escrito lo que puede decidir quien contesta sin preguntar, como una devolución o una ampliación de la prueba.
- [ ] Configurado el mensaje de fuera de horario, con el plazo y el centro de ayuda.

Canal	Primera respuesta	Horario
Chat de la web	[15 minutos]	[De lunes a viernes, de 9:00 a 18:00]
WhatsApp	[1 hora]	[El mismo horario]
Correo	[El mismo día laborable]	[El mismo horario]
Algo que impide trabajar al cliente	[1 hora]	[También fuera de horario, por el canal de urgencias]

05 Semana 4, primeras métricas y la decisión sobre la IA

- [ ] Apuntadas las cuatro cifras de la semana 1 y de la semana 4.
- [ ] Calculada la parte de las conversaciones que son las diez preguntas, [porcentaje].
- [ ] Revisadas cinco conversaciones al azar para ver si la respuesta fue buena.
- [ ] Tomada la decisión sobre un agente de IA, [sí, ahora / todavía no], con el motivo.

Cifra	Semana 1	Semana 4
Conversaciones de la semana	[número]	[número]

Cifra	Semana 1	Semana 4
Tiempo hasta la primera respuesta	[tiempo]	[tiempo]
Conversaciones sobre las diez preguntas	[número]	[número]
Horas del equipo fundador dedicadas al soporte	[horas]	[horas]

06 Día 30, revisión

- [ ] Ninguna conversación vive ya en el correo personal de nadie.
- [ ] Los plazos publicados se han cumplido en [porcentaje] de los casos.
- [ ] Las diez preguntas se responden con su artículo, y el artículo se corrige cuando la respuesta cambia.
- [ ] Hay una lista de los problemas del producto que más conversaciones generan.
- [ ] Fijada la siguiente revisión para el [fecha].