Plantilla de artículo de ayuda y plan del centro de ayuda

Lo que va entre corchetes se sustituye por los datos de la empresa. Los apartados 1 a 3 se repiten en cada artículo. Los apartados 4 a 7 se rellenan una vez.

EMPRESA
[Nombre de la empresa]

PRODUCTO
[Nombre del producto]

RESPONSABLE DEL CENTRO DE AYUDA
[Nombre]

FECHA
[fecha]

EL PLAN, EN CIFRAS

1	7	20	4
Pregunta por artículo	Colecciones	Primeros artículos	Citas de revisión

01 Ficha del artículo

Se rellena antes de escribir. Un artículo responde una sola pregunta. Si la respuesta empieza por «depende», son dos artículos.

Campo	Qué se escribe
Título	[La pregunta, con las palabras del cliente]
Colección	[Una sola colección]
A quién le pasa	[Rol, plan o situación en la que surge la duda]
Dueño del artículo	[Nombre]
Última revisión	[Fecha]
Se revisa cuando cambia	[Pantalla, precio, plazo o política de la que depende]

02 El artículo

Título. [La pregunta tal como la escribe el cliente, por ejemplo «¿Puedo cambiar de plan a mitad de mes?»]

Respuesta. [Una o dos frases que contestan del todo. Quien solo lea esto ya sabe qué hacer.]

Antes de empezar. [Qué rol, plan o dato hace falta. Si no hace falta nada, se quita este apartado.]

Pasos. [Una acción por paso, con el nombre exacto del botón o del menú, por ejemplo Ajustes > Facturación > Cambiar plan.]

Captura. [Una por pantalla que cambia, recortada a la zona que importa. El texto de los pasos se entiende sin ella.]

Qué pasa después. [Lo que el cliente va a ver, con cifras y plazos exactos.]

Lo que no se puede hacer. [El límite, dicho sin rodeos, y la alternativa si la hay.]

Si no funciona. [Los dos o tres fallos habituales con su arreglo, y cómo escribir a soporte con los datos que se van a pedir.]

Artículos relacionados. [Dos o tres, como mucho.]

03 Comprobación antes de publicar

- [ ] El título es una pregunta que ha llegado al equipo, con las palabras del cliente.
- [ ] La primera frase contesta sin obligar a leer el resto.
- [ ] Cada paso es una sola acción y nombra el botón como sale en pantalla.
- [ ] Las cifras y los plazos son exactos, sin «unos días» ni «en breve».
- [ ] Dice lo que no se puede hacer.
- [ ] Explica qué hacer si falla y cómo llegar a una persona.
- [ ] Cada párrafo se entiende leído solo, sin «como se ha dicho arriba».
- [ ] Lo ha seguido paso a paso alguien que no lo escribió.
- [ ] Tiene dueño y fecha de revisión.

04 Estructura del centro de ayuda

Siete colecciones cubren un producto de software. Se nombran por lo que el cliente quiere hacer, no por el organigrama de la empresa. Una colección con menos de tres artículos se junta con otra.

Colección	Qué responde	Artículos de ejemplo
Primeros pasos	Lo que necesita un cliente nuevo en su primera semana.	Crear la cuenta, invitar al equipo, importar los datos.
Cuenta y acceso	Entrar, contraseñas, usuarios, roles y permisos.	No puedo entrar, cambiar el correo, qué puede hacer cada rol.

Colección	Qué responde	Artículos de ejemplo
Facturación y planes	Facturas, cobros, cambios de plan y bajas.	Descargar una factura, cambiar de plan, darse de baja.
Uso del producto	Las tareas de cada día, con una colección por módulo si el producto es grande.	[La tarea principal], [la segunda tarea], exportar los datos.
Integraciones	Conectar el producto con las herramientas del cliente.	Conectar [la integración más usada], usar la API.
Datos y seguridad	Dónde están los datos, quién los ve y cómo se borran.	Dónde se guardan los datos, verificación en dos pasos, pedir el borrado.
Solución de problemas	Los errores y avisos que más se repiten.	[El error más habitual], cómo contactar con soporte.

05 Los veinte primeros artículos

La lista de partida para un producto de software con clientes de empresa. Se sustituye cada línea por la pregunta que llega al equipo, se apunta cuántas veces llegó el último mes y se escribe de más a menos.

Título, como lo pregunta el cliente	Colección	Veces al mes	Dueño	Hecho
¿Cómo creo mi cuenta y entro por primera vez?	Primeros pasos	[n]	[Nombre]	☐
¿Cómo invito a mi equipo?	Primeros pasos	[n]	[Nombre]	☐
¿Cómo importo mis datos desde otra herramienta?	Primeros pasos	[n]	[Nombre]	☐
¿Por dónde empiezo? Lo esencial en diez minutos	Primeros pasos	[n]	[Nombre]	☐
No puedo entrar o he olvidado la contraseña	Cuenta y acceso	[n]	[Nombre]	☐
¿Cómo cambio el correo de mi cuenta?	Cuenta y acceso	[n]	[Nombre]	☐
¿Qué puede hacer cada rol y cómo cambio los permisos?	Cuenta y acceso	[n]	[Nombre]	☐
¿Dónde descargo mis facturas?	Facturación y planes	[n]	[Nombre]	☐
¿Cómo cambio los datos de facturación?	Facturación y planes	[n]	[Nombre]	☐
¿Puedo cambiar de plan a mitad de mes?	Facturación y planes	[n]	[Nombre]	☐
¿Cómo cambio la forma de pago?	Facturación y planes	[n]	[Nombre]	☐
¿Cómo me doy de baja y qué pasa con mis datos?	Facturación y planes	[n]	[Nombre]	☐
¿Cómo [la tarea principal del producto]?	Uso del producto	[n]	[Nombre]	☐
¿Cómo [la segunda tarea más habitual]?	Uso del producto	[n]	[Nombre]	☐

Título, como lo pregunta el cliente	Colección	Veces al mes	Dueño	Hecho
¿Cómo exporto mis datos?	Uso del producto	[n]	[Nombre]	☐
¿Cómo conecto [la integración más usada] ?	Integraciones	[n]	[Nombre]	☐
¿Dónde se guardan mis datos y quién puede verlos?	Datos y seguridad	[n]	[Nombre]	☐
¿Cómo activo la verificación en dos pasos?	Datos y seguridad	[n]	[Nombre]	☐
Me sale [el error más habitual] . ¿Qué hago?	Solución de problemas	[n]	[Nombre]	☐
¿Cómo contacto con soporte y cuándo responden?	Solución de problemas	[n]	[Nombre]	☐

06 Cómo se deciden

- Se repasan las conversaciones de los últimos [tres] meses y se apunta la pregunta de cada una.
- Se juntan las que piden lo mismo con palabras distintas y se cuentan.
- Se pregunta a quien más atiende qué le preguntan cada día y qué respuesta copia y pega.
- Se añaden las dudas que ventas oye antes de la compra.
- Se ordena por veces al mes. Lo que no ha llegado nunca no entra en los veinte primeros.

07 Calendario de revisión

Un artículo que ya no es cierto hace más daño que no tenerlo. Cada artículo tiene dueño y el centro de ayuda tiene estas cuatro citas.

Cuándo	Qué se revisa	Quién
El día de cada versión del producto	Los artículos de las pantallas que cambian. Se actualizan el mismo día.	[Dueño del artículo]
Cada semana	Las preguntas que llegaron al equipo y no tenían artículo.	[Responsable del centro de ayuda]
Cada mes	Los artículos con más votos de «no me ha servido» y las búsquedas sin resultado.	[Responsable del centro de ayuda]
Cada trimestre	Los artículos sin revisar desde hace más de [seis] meses. Se actualizan o se retiran.	[Responsable del centro de ayuda]