

Soporte y Éxito del Cliente Chuleta de Logros

Tu mesa de ayuda registra todo lo que hacés. El CSAT, los tiempos de respuesta y las etiquetas de los tickets son tu evidencia — sin necesidad de un informe del jefe.

LOS NÚMEROS QUE TENÉS

CSAT / NPS

tickets resueltos por día

tiempo de primera respuesta y de resolución

tasa de escalamiento

retención neta / churn (CS)

macros y documentos escritos

cuentas a cargo

ANTES Y DESPUÉS

✗ Responsable de responder los tickets de soporte.

✓ Resolví más de 40 tickets/día con 95% de CSAT entre chat y email.

✗ Ayudé a los clientes con problemas del producto.

✓ Reduje a la mitad el tiempo de primera respuesta armando una biblioteca de 60 macros que el equipo sigue usando.

✗ Escalé casos complejos.

✓ Bajé un 30% los escalamientos a ingeniería escribiendo el playbook de los 20 problemas más frecuentes.

✗ Gestioné una cartera de cuentas.

✓ Tuve a cargo 45 cuentas y elevé la retención neta al 108% con revisiones trimestrales proactivas.

✗ Manejé reclamos de clientes.

✓ Llevé 12 cuentas en riesgo a la renovación liderando una jugada de rescate que el equipo adoptó.

ESTIMACIÓN HONESTA

Los tickets repetidos bajaron ~30% después de las preguntas frecuentes que escribiste — contaste las etiquetas de los tickets antes y después en la mesa de ayuda.

SEGÚN LA SENIORIDAD

JUNIOR Resolví más de 40 tickets/día con 95% de CSAT.

SEMI-SENIOR Reduje el tiempo de primera respuesta un 50%; retención neta del 108%.

SENIOR Diseñé el modelo de soporte por niveles y capacité a 8 nuevos ingresos; el CSAT del equipo subió de 82% a 94%.