



Bienvenidos a EN VIVO





Melissa Hammond

CSM LatAm | HubSpot



José Luis Ortiz

CSM LatAm | HubSpot



TEMA DE HOY

Base de Conocimiento como estrategia de servicio al cliente



AGENDA

1. Qué es una base de conocimiento
2. Cómo crear una base de conocimiento
3. Elección de temas y buenas prácticas
4. Ejemplos y plataformas disponibles
5. Herramienta de Base de Conocimiento Service Hub



QUÉ APRENDERÁS HOY

1. Qué es y cómo crear una base de conocimiento
2. Beneficios de tener una base de conocimiento
3. Cómo usar la herramienta de Base de Conocimiento en HubSpot Service Hub



Ingresa tus preguntas
en la herramienta de

Q&A

de Zoom.





#1

Qué es una BC



Hoy en día brindar un excelente servicio al cliente es **fundamental** para cualquier organización.

Las encuestas dicen

70%

de los clientes prefieren
usar el sitio web para
encontrar respuestas

Para el 2020

85%

de las relaciones con
clientes serán manejadas
sin interacción humana

Cerca del

45%

de empresas que ofrecen
autoayuda vieron aumento
en el tráfico y disminución
en llamadas

Pero lograr ofrecer un servicio de clase de mundial no es algo fácil de realizar...



Tu organización debe trabajar constantemente en su estrategia de servicio al cliente para asegurarse que estén cumpliendo las necesidades del cliente moderno.



Empieza preguntándote....



Si tu equipo de servicio es actualmente más reactivo que **proactivo** ...

Si quieres invertir en construir una experiencia **mejor y escalable** para tus clientes ...



¡Es hora de implementar una BC!

Primero lo primero...
Qué es una BC?



Una BC es una **biblioteca de recursos** de autoservicio que incluye información sobre tu producto, servicio o tema específico

Los equipos de servicio al cliente:

1. Atienden a los clientes principalmente a través de un sistema para manejo de tickets
2. Usan múltiples canales de comunicación, generalmente desconectados



¡SON SOLUCIONES **REACTIVAS!**

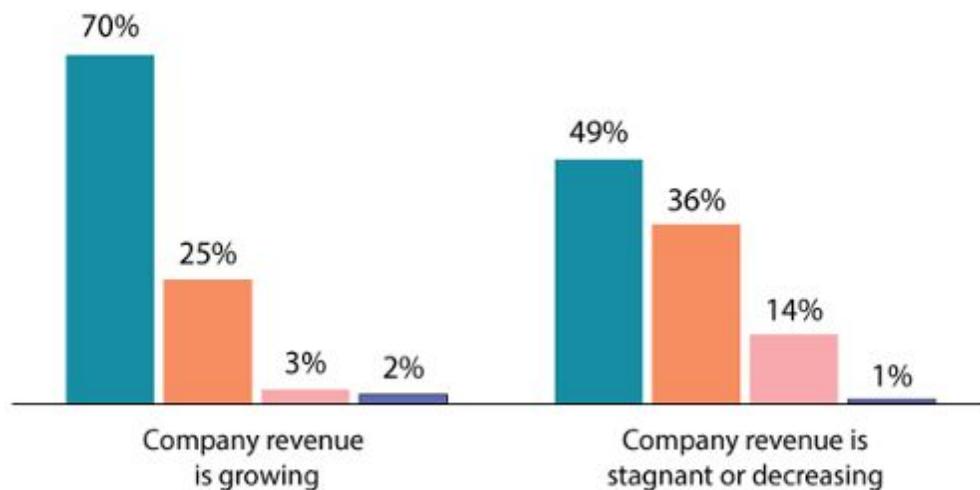
- Consumen más tiempo
- Son menos productivas
- No ofrecen la mejor experiencia

Growing companies are more likely to prioritize customer success

Please rate the following statement in terms of importance for your company:

Making the company's customers successful

Very important Important Neutral Not important



Base: 752 C-level and VP business leaders in the UK, US, Ireland, Mexico, and Colombia;

515 Growing companies, 237 Stagnant companies

Source: HubSpot Customer Success Survey, Q2 2017



Finalmente, cuál es el **impacto directo** en tu organización al implementar una BC ?



- Incremento en la adopción de servicios o productos por parte del cliente.
- Reducción de la cantidad de tickets/casos creados en el tiempo.



#2

Cómo crear una BC



Tipos de Artículos BC:

- Preguntas Frecuentes (FAQ)
- Foro de usuarios
- Artículos paso a paso
- Casos de estudio
- Videotutoriales
- Guías de usuario

5 Pasos

1. Define responsables
2. Documenta las preguntas más frecuentes
3. Estandariza el tono y estilo
4. Usa contenido variado como videos
5. Mide los resultados



5 Pasos para crear una BC

01



Equipo encargado de crear y priorizar artículos

- Frecuencia de publicación y actualización
- Creación de contenido



5 Pasos para crear una BC

02



Escoge las inquietudes más comunes de los clientes

- Divide por categorías
- Entrevista a tu equipo



5 Pasos para crear una BC

03



**Asegúrate de usar el mismo
estilo y tono en la BC**

- Estandariza el formato



5 Pasos para crear una BC

04

Usa diferentes formatos como videos y guías descargables

- Busca ser claro, directo y entretenido



5 Pasos para crear una BC

05



**Cuántos clientes están viendo los artículos?
Están siendo de ayuda?**

- Facilidad de búsqueda
- Valor





#3

Elección de temas y buenas prácticas



Empieza por buscar tendencias de preguntas y temas con los equipos que interactúan directa o más cercanamente con los clientes



Escribir artículos para la BC es muy similar a escribir un artículo blog educativo:

- Encabezado claro y conciso
- Instrucciones detalladas
- Meta final definida



Miremos nuestras recomendaciones



Recomendaciones

1. Escribe un título descriptivo
2. Se específico y detallado en tu contenido
3. Usa links a otros artículos
4. Ten presente la experiencia del usuario
5. Automatiza las preguntas más frecuentes con autorespuestas o chatbots
6. Evita errores gramaticales y de ortografía



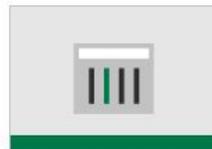
Aprendizaje de Excel para Windows



[Inicio rápido](#)



[Introducción a Excel](#)



[Filas y columnas](#)



[Celdas](#)



[Formato](#)



[Fórmulas y funciones](#)



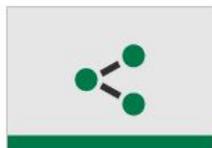
[Tablas](#)



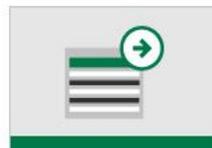
[Gráficos](#)



[Tablas dinámicas](#)



[Compartir y trabajar en coautoría](#)



[Dar un paseo](#)
[Descargar plantilla >](#)



[Tutorial sobre fórmulas](#)
[Descargar plantilla >](#)

Recomendaciones

1. Escribe un título descriptivo
2. Se específico y detallado en tu contenido
3. Evita errores gramaticales y de ortografía
4. Usa links a otros artículos
5. Ten presente la experiencia del usuario
6. Automatiza las preguntas más frecuentes con autorespuestas o chatbots



Ayuda y aprendizaje de Excel / Inicio rápido de Excel / Crear un libro

Crear un libro

Artículo

Guardar un libro en OneDrive

Artículo

Analizar y aplicar formato

Artículo

Colaborar

Artículo

Configurar las aplicaciones para m...

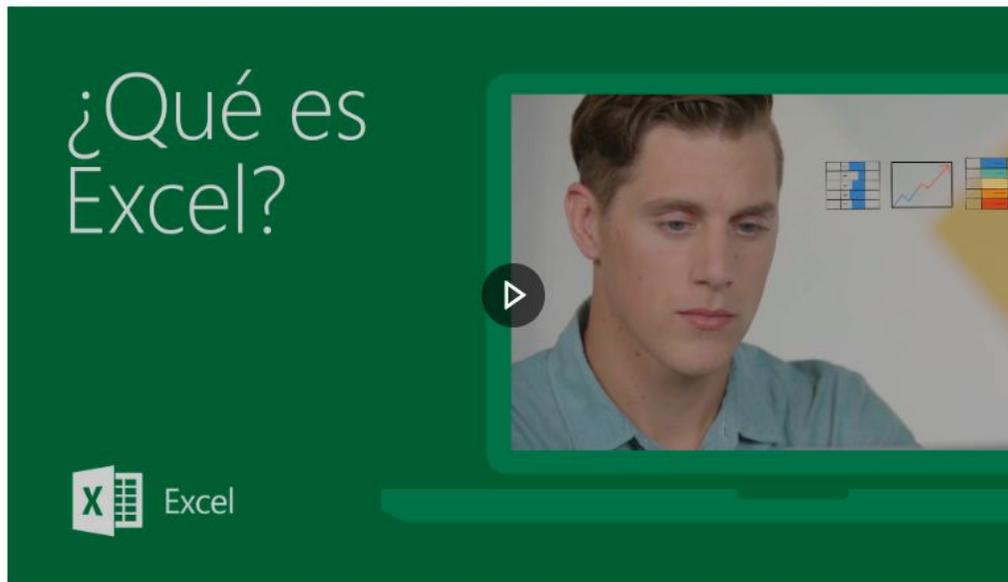
Artículo

Obtener más información

Artículo

Siguiente: Introducción a Excel

Crear un libro en Excel


1

Con Excel, dominará fácilmente los números. Con Excel, puede simplificar la entrada de datos con Autorrellenar. Después, obtenga gráficos recomendados basados en sus datos, que podrá crear con un

Recomendaciones

1. Escribe un título descriptivo
2. **Se específico y detallado en el contenido**
3. Evita errores gramaticales y de ortografía
4. Usa links a otros artículos
5. Ten presente la experiencia del usuario
6. Automatiza las preguntas más frecuentes con autorespuestas o chatbots



Ayuda y aprendizaje de Excel / Inicio rápido de Excel / Crear un libro

Crear un libro

Artículo

Guardar un libro en OneDrive

Artículo

Analizar y aplicar formato

Artículo

Colaborar

Artículo

Configurar las aplicaciones para m...

Artículo

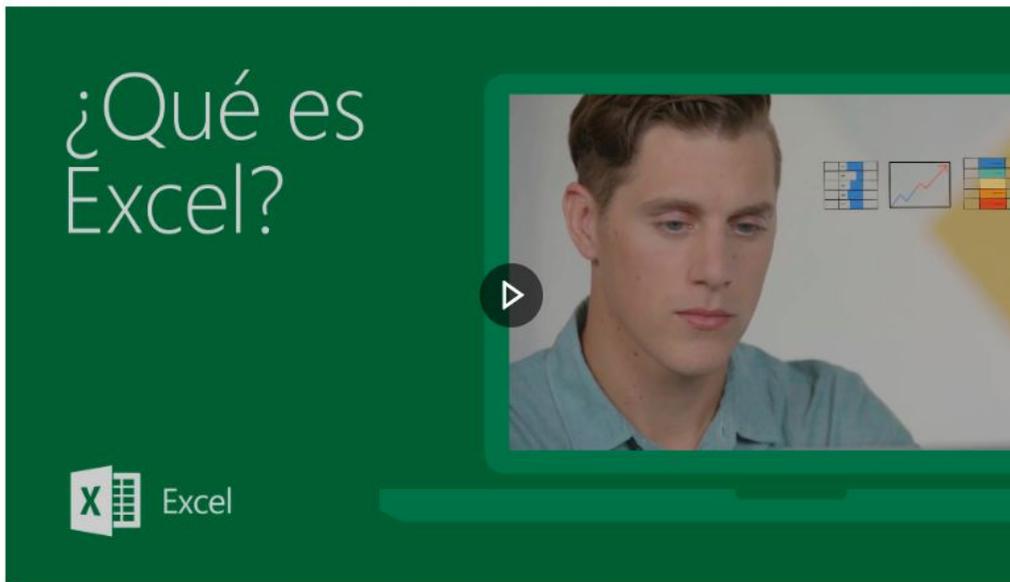
Obtener más información

Artículo

Siguiente: Introducción a Excel

Crear un libro en Excel

1



2



Con Excel, dominará fácilmente los números. Con Excel, puede simplificar la entrada de datos con Autorrellenar. Después, obtenga gráficos recomendados basados en sus datos, que podrá crear con un

Recomendaciones

1. Escribe un título descriptivo
2. Se específico y detallado en el contenido
3. **Usa links a otros artículos**
4. Ten presente la experiencia del usuario
5. Automatiza las preguntas más frecuentes con autorespuestas o chatbots
6. Evita errores gramaticales y de ortografía



Crear un libro

Artículo

Guardar un libro en OneDrive

Artículo

Analizar y aplicar formato

Artículo

Colaborar

Artículo

Configurar las aplicaciones para m...

Artículo

Obtener más información

Artículo

Siguiente: Introducción a Excel

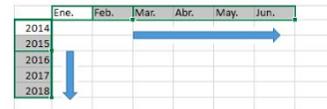
Crear un libro en Excel

1

- Presione ENTRAR o TAB para pasar a la celda siguiente.

Para rellenar una serie de datos:

- Escriba el principio de la serie en dos celdas (por ejemplo, enero y febrero, o bien 2014 y 2015).
- Seleccione las dos celdas que contienen la serie y después arrastre el controlador de relleno  en sentido vertical u horizontal por las celdas.



	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.
2014						
2015						
2016						
2017						
2018						

Siguiente: [Guardar un libro en OneDrive](#)

3

Obtener soporte técnico

[PÓNGASE EN CONTACTO CON NOSOTROS >](#)

Ampliar sus conocimientos de Office

[EXPLORAR LOS CURSOS >](#)

Con Excel, dominará fácilmente los números. Con Excel, puede simplificar la entrada de datos con Autorrellenar. Después, obtenga gráficos recomendados basados en sus datos, que podrá crear con un

2

Recomendaciones

1. Escribe un título descriptivo
2. Se específico y detallado en tu contenido
3. Usa links a otros artículos
4. **Ten presente la experiencia del usuario**
5. Automatiza las preguntas más frecuentes con autorespuestas o chatbots
6. Evita errores gramaticales y de ortografía



4

Ayuda y aprendizaje de Excel / Inicio rápido de Excel / Crear un libro

Crear un libro
Artículo

Guardar un libro en OneDrive
Artículo

Analizar y aplicar formato
Artículo

Colaborar
Artículo

Configurar las aplicaciones para m...
Artículo

Obtener más información
Artículo

Siguiente: [Introducción a Excel](#)

2

Crear un libro en Excel

1



2. Presione ENTRAR o TAB para pasar a la celda siguiente.

Para rellenar una serie de datos:

1. Escriba el principio de la serie en dos celdas (por ejemplo, enero y febrero, o bien 2014 y 2015).
2. Seleccione las dos celdas que contienen la serie y después arrastre el controlador de relleno  en sentido vertical u horizontal por las celdas.

	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.
2014						
2015						
2016						
2017						
2018						

Siguiente: [Guardar un libro en OneDrive](#)

3

Obtener soporte técnico
[PÓNGASE EN CONTACTO CON NOSOTROS >](#)

Ampliar sus conocimientos de Office
[EXPLORAR LOS CURSOS >](#)

Con Excel, dominará fácilmente los números. Con Excel, puede simplificar la entrada de datos con Autorrellenar. Después, obtenga gráficos recomendados basados en sus datos, que podrá crear con un

Recomendaciones

1. Escribe un título descriptivo
2. Se específico y detallado en tu contenido
3. Usa links a otros artículos
4. Ten presente la experiencia del usuario
5. Automatiza las preguntas más frecuentes con autorespuestas o chatbots
6. Evita errores gramaticales y de ortografía





Todo lo que necesitas para organizar, monitorizar y nutrir las relaciones con tus oportunidades de venta y clientes. Es completamente gratuito de manera ilimitada.

CARACTERÍSTICAS POPULARES

- ✓ Contactos
- ✓ Negocios
- ✓ Tareas

Más información



Marketing Hub

Software de marketing para ayudarte a aumentar tu tráfico, convertir más visitantes y ejecutar campañas de inbound marketing efectivas.

CARACTERÍSTICAS POPULARES

- Generación de oportunidades de venta
- Automatización del marketing
- Análíticas

Más información



Sales Hub

Software de ventas que te permitirá ahorrar tiempo y obtener datos más relevantes de tus prospectos, automatizar las tareas más tediosas y cerrar negocios con más rapidez.

CARACTERÍSTICAS POPULARES

- ✓ Seguimiento de correos electrónicos
- ✓ Programación de reuniones
- ✓ Automatización del correo electrónico



Service Hub

Software de servicio de atención al cliente para conectar con clientes, superar sus expectativas y convertirlos en promotores para potenciar el crecimiento de tu empresa.

CARACTERÍSTICAS POPULARES

- ✓ Tickets
- ✓ Feedback de clientes
- ✓ Base de conocimientos

Más información



Hola, estoy aquí para resolver tus dudas



HubBot

13 de febrero

Hola, estoy aquí para resolver tus dudas



¿Te puedo ayudar en algo?

Información de productos que estoy utilizando

Ayuda con productos que no utilizo

Otros

Escriba un mensaje



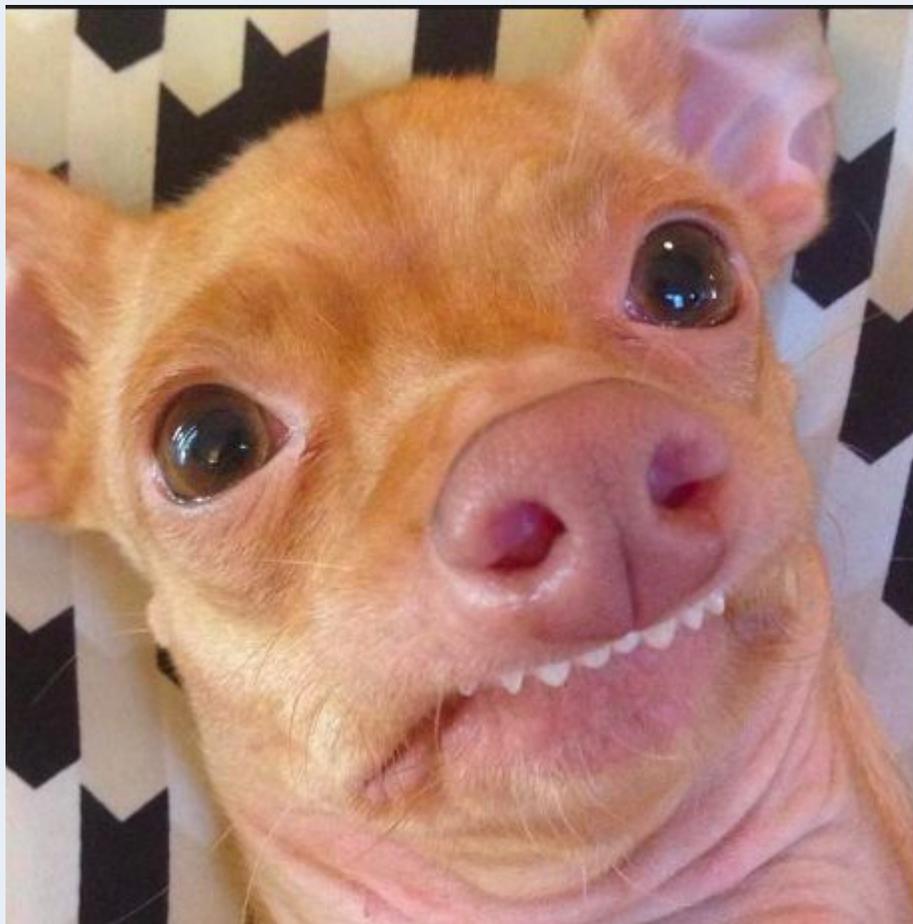
Agregue chat en vivo gratis a su sitio



Recomendaciones

1. Escribe un título descriptivo
2. Se específico y detallado en tu contenido
3. Usa links a otros artículos
4. Ten presente la experiencia del usuario
5. Automatiza las preguntas más frecuentes con autorespuestas o chatbots
6. Evita errores gramaticales y de ortografía







#4

Ejemplos y plataformas disponibles



HubSpot

Service Hub



Otras plataformas disponibles

1. Wordpress con el plugin WP Knowledge Base
2. Zendesk



¡Revisemos algunos ejemplos!



Ejemplos de Bases de Conocimiento

1. Airbnb
2. Expedia
3. Facebook
4. KMW México
5. HubSpot





#5

Herramienta de Base de Conocimiento Service Hub



¿Qué hace la herramienta?

1. Crear y publicar artículos de ayuda de manera fácil y rápida
2. Organizar los artículos en categorías
3. Búsqueda fácil desde la página principal y Google
4. Analizar desempeño de artículos y comportamiento de búsqueda de los usuarios



Disponibile con Service Hub
Professional y Enterprise



¡Exploremos la herramienta de
Base de Conocimiento!





Recordatorio: EN VIVO en 2019
es cada dos semanas.

Próximo webinar:
Miércoles 27 de febrero 2019



The background is a solid orange-red color. In the top-left corner, there is a large, semi-transparent light red circle containing a smaller, solid red circle. To its right, there are three concentric, semi-transparent light red circles. In the bottom-right corner, there is a large, semi-transparent light red arc.

¡Gracias!