



## Transformación de la productividad de los servicios de asistencia

La necesidad de una gestión de contenidos inteligente



## Contenido

Por qué los servicios fallan sobre el terreno .....	3
Por qué el acceso a información precisa se rompe sobre el terreno .....	4
Transformación de los servicios de asistencia con un mejor acceso a la información .....	7
Fundamentos de la gestión de contenidos para los servicios de asistencia .....	8
Capacidades clave de la gestión de contenidos .....	9
Ofrecer una única fuente de conocimientos fiable para los servicios de asistencia .....	10
Da ahora el siguiente paso .....	11



## Por qué los servicios fallan sobre el terreno

Cada día, mientras tus técnicos de asistencia realizan visitas de mantenimiento programadas o responden a las llamadas de los clientes, ¿cuántas de sus experiencias no son buenas?

Por ejemplo, ¿alguna de estas situaciones te resulta demasiado familiar?



### ¡Ayuda!

Tienen que pedir ayuda, y si no hay disponibilidad, no pueden identificar el error ni completar su trabajo.



### Demasiado lento

Tardan demasiado en averiguar cómo completar el trabajo.



### Daños

Por un error, dañan el equipo del cliente.



### Lesiones

Se hacen daño por culpa de algún error.



### Pieza incorrecta

Llevan una pieza incorrecta en una segunda visita, a pesar de haber identificado el problema correctamente en la primera.

Hay varias posibles razones por las que surgen estos molestos problemas. Es posible que los técnicos estén cansados o distraídos en el momento menos oportuno. Tal vez sean relativamente nuevos en el trabajo, o el producto en el que están trabajando es nuevo, y no tienen formación suficiente. A lo mejor, quien escogió la pieza en el almacén se equivocó.

Pero resulta sorprendente que, a menudo, la raíz de estos problemas sea la falta de información de calidad en el punto de servicio.

## Por qué el acceso a información precisa se rompe sobre el terreno

Con demasiada frecuencia, el motivo por el que los técnicos necesitan ayuda en el trabajo, tardan demasiado, cometen un error o acaban con la pieza equivocada es que carecían de la información adecuada.

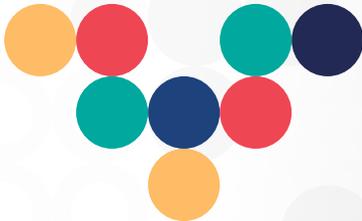
Esto puede suceder de diferentes formas.

1

### ¿Está a mi disposición?

Tal vez los catálogos, manuales, guías y materiales de formación de los que dependen estén en línea y no dispongan de conectividad sobre el terreno, por lo que no pueden acceder a ellos. O *pueden* conectarse, pero el formato en el que está disponible el documento no es fácil de leer o de manipular en el dispositivo que están utilizando.

Si se trata de documentos impresos, puede que se hayan llevado los equivocados, se los hayan olvidado o que las páginas que necesitan estén desgastadas o rotas.

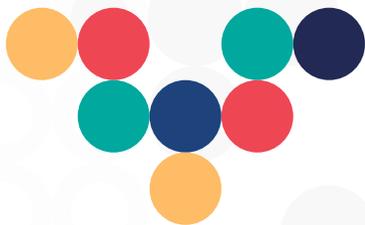


## 2

### ¿Por qué no puedo encontrarla?

Tal vez tus técnicos tengan acceso a los documentos y los archivos que necesitan, ya sean digitales o impresos, pero consultarlos para obtener la información relevante requiere mucho tiempo y no disponen de una forma eficaz de realizar búsquedas.

En el caso de la información digital, el problema puede agravarse si los técnicos se topan con diferentes versiones de la información que están buscando y no saben cuál es la más actualizada.



### ¿Qué es lo que menos te gusta de tu trabajo diario? Los ingenieros de servicio de asistencia responden

**~40 %**

El papeleo  
y las tareas  
administrativas

**~30 %**

La presión por  
trabajar más rápido o  
ser más productivo

**~25 %**

El tiempo  
dedicado a buscar  
información

**~20 %**

Los viajes

Fuente: Service Council, 2020 Service  
Leader's Agenda research  
(encuesta relacionada: Voice of FSE)

### 3

#### ¿Es fiable?

Lo que nos lleva al problema de la fiabilidad de los contenidos. Mantener los documentos impresos actualizados resulta notablemente laborioso y caro. En teoría, con los documentos digitales es más fácil, pero en realidad, en las operaciones del servicio de asistencia resulta complicado gestionar cientos o incluso miles de archivos PDF similares en los que no se pueden identificar de forma fiable las actualizaciones o el control de versiones. También ocurre que se crean documentos universales «donde está todo» que dificultan aún más que los técnicos puedan encontrar la información precisa que necesitan.

En cualquiera de los casos, los técnicos se encuentran con que deben enfrentarse a información y diagramas de productos que no coinciden con lo que tienen delante o descubren (normalmente demasiado tarde) que han actuado basándose en datos o instrucciones poco precisos.



## Transformación de los servicios de asistencia con un mejor acceso a la información

Los problemas tratados en las páginas anteriores (disponibilidad de la información, capacidad de búsqueda y precisión) tienen una relación evidente con la velocidad y la calidad de tus operaciones de servicio de asistencia y, por lo tanto, con el tiempo medio de reparación, la tasa de reparación a la primera y otros indicadores que afectan a la satisfacción de los clientes.

Al fin y al cabo, si los técnicos de campo no pueden obtener fácilmente la información que necesitan, no es de extrañar que tengan que pedir ayuda o que tarden más en averiguar qué hacer. Y si la información que encuentran es imprecisa, los errores son casi inevitables.

77 %

de las organizaciones de servicios de asistencia invierten en tecnología orientada a la disponibilidad de la información<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Service Council, 2020 Service Leader's Agenda research

### La oportunidad

Por el contrario, si *facilitas* que los técnicos puedan encontrar la información que necesitan y *minimizas* el riesgo de que contenga imprecisiones, puedes transformar la productividad del servicio de asistencia y la satisfacción de los clientes. De hecho, una gestión de contenidos adecuada abre una serie de oportunidades de transformación de los servicios de asistencia que van más allá de hacer que la experiencia diaria sea más fluida. Entre las nuevas oportunidades se incluyen:

- Mejora del aprendizaje en el trabajo con acceso inmediato a los materiales de formación
- Llegar aún más lejos con aplicaciones de realidad aumentada o virtual (RA/RV) que dan vida a los diagramas y las instrucciones
- Uso de análisis y comentarios sobre el terreno para mejorar continuamente los contenidos del servicio
- Simplificación de la traducción y localización de contenidos para unas operaciones de servicio global más eficaces
- Integración de los contenidos del servicio con la gestión de los servicios de asistencia u otros sistemas para crear procesos integrales más fluidos
- Contar con la base de información para una estrategia de mantenimiento basado en la condición
- Poner la información a disposición de los clientes en los casos de autoservicio

## Fundamentos de la gestión de contenidos para los servicios de asistencia

Los problemas relacionados con la disponibilidad, la capacidad de búsqueda y la precisión de la información se deben en última instancia a la forma en que se crean, almacenan, gestionan y entregan los contenidos. Por eso, la solución consiste en transformar la forma en que gestionas los contenidos de tus operaciones del servicio de asistencia.

Los documentos impresos o los PDF estáticos y poco flexibles no son una solución. Tampoco lo son los procesos ad hoc sostenidos por una mezcla inconexa de sistemas de documentación.

¿Y cuál es el enfoque adecuado para la gestión de contenidos? ¿Cómo puedes entregar de forma fiable los contenidos adecuados en el formato adecuado a los técnicos cuando los necesitan, tanto si están en línea como si no están conectados? ¿Cómo se establece la base adecuada para capacidades más avanzadas, como la RA/RV, el mantenimiento basado en la condición y un autoservicio eficaz?

Una plataforma de gestión de contenidos del tipo adecuado es un buen comienzo: una con capacidades clave para cada paso del proceso de los contenidos, desde la creación hasta la entrega, pasando por una gestión y mejoras continuas.



## Capacidades clave de la gestión de contenidos

Una plataforma de gestión de contenidos adecuada para la transformación de los servicios de asistencia debería permitir a tu empresa:



**Colaborar de forma eficaz** para crear, revisar, obtener comentarios y actualizar los contenidos a lo largo de su ciclo de vida, elaborando información más adecuada para el servicio.



**Centralizar los contenidos en un único almacén**, lo que simplifica la capacidad de búsqueda para los técnicos de asistencia (y la gestión para los gestores de contenidos).



**Convertir los documentos tradicionales en contenidos inteligentes**, lo que significa que reúnan un conjunto específico de características que facilitan mucho más la obtención de la información correcta en el lugar adecuado, en el formato adecuado, bajo demanda y sin duplicarse.



**Trabajar con los contenidos de forma eficaz y segura**, simplificando todo, desde la conformidad normativa hasta el control de versiones (incluidas las traducciones), y dando a los técnicos la confianza de que los contenidos están actualizados y son precisos.



**Entregar automáticamente los contenidos específicos para el contexto** y las necesidades de cada técnico, minimizando el riesgo de errores sobre el terreno.



**Distribuir automáticamente los contenidos en un formato adecuado** para el canal de acceso y el dispositivo, y hacer que estén disponibles tanto en línea como sin conexión.



**Medir la eficacia de los contenidos sobre el terreno** y actuar en función de los resultados para mejorar continuamente.

### Los contenidos inteligentes:

- Se redactan y almacenan como componentes reutilizables
- Se estructuran y enriquecen con metadatos
- No tienen formato

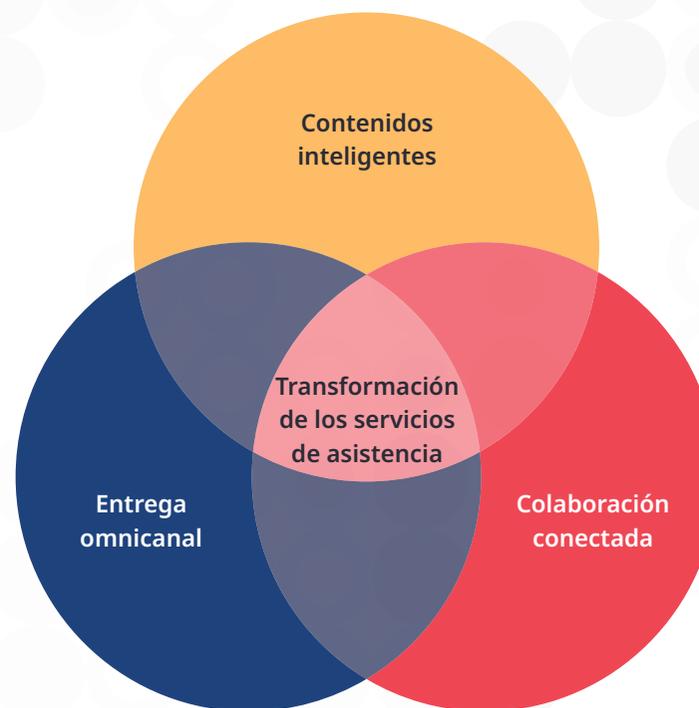
Descubre qué aporta esto a la capacidad de búsqueda y la precisión de la información, la entrega omnicanal y los enfoques de servicios de asistencia más avanzados, como el mantenimiento basado en la condición. Lee nuestro documento técnico: [Mejora de la productividad de los servicios de asistencia con contenidos inteligentes](#)

## Ofrecer una única fuente de conocimientos fiable para los servicios de asistencia

La transformación de los servicios de asistencia no puede funcionar sin la plataforma de contenidos adecuada: una que utilice contenidos inteligentes para ofrecer información fiable a los técnicos sobre el terreno, con flujos de trabajo que integren las prácticas recomendadas para la gestión, la medida y la mejora de los contenidos.

Una plataforma con estas capacidades te ofrece una única fuente de conocimientos para los servicios de asistencia, que puede ser accesible no solo para los técnicos, sino también para los clientes de autoservicio, la gestión de los servicios de asistencia y otros sistemas empresariales, las aplicaciones compatibles con la IA, las soluciones de RA/RV y mucho más. Por eso es la base ideal para optar a todas las oportunidades de transformación mencionadas anteriormente.

La transformación de los servicios de asistencia necesita una única fuente de conocimientos



## Da ahora el siguiente paso

Si crees que es el momento para explorar las posibilidades de la gestión de contenidos inteligentes para tus operaciones de servicio de asistencia, podemos ayudarte. Tridion Docs de RWS es un **líder reconocido en este espacio**, con el que podrás dar el siguiente paso hacia la transformación de los servicios de asistencia con confianza.



Más información en [rws.com/tridion/field-services](https://www.rws.com/tridion/field-services)

### Acerca de RWS

RWS Holdings plc es un proveedor de servicios lingüísticos basados en tecnología, de contenidos y de propiedad intelectual único y líder a nivel mundial. Gracias a la transformación del contenido y al análisis de datos multilingües, nuestra exclusiva combinación de tecnología y experiencia cultural ayuda a nuestros clientes a crecer al garantizar que se les entenderá en cualquier lugar y en cualquier idioma.

Nuestro objetivo es hacer posible el entendimiento global. Al combinar el conocimiento cultural, el conocimiento del cliente y el conocimiento técnico, nuestros servicios y tecnología ayudan a nuestros clientes a conseguir y retener clientes, ofrecer experiencias de usuario excelentes, cumplir las normativas y obtener información práctica sobre sus datos y contenido.

Entre nuestros clientes se encuentran 90 de las 100 principales marcas del mundo, las 20 empresas farmacéuticas más destacadas y 19 de las 20 empresas que más patentes registran. Nuestra base de clientes abarca Europa, Asia-Pacífico, Norteamérica y Sudamérica. Trabajamos en los sectores automovilístico, químico, financiero, jurídico, médico, farmacéutico, tecnológico y de telecomunicaciones, a los que prestamos servicio desde más de 80 ubicaciones mundiales en cinco continentes.

Fundada en 1958, RWS tiene su sede en el Reino Unido y cotiza públicamente en AIM, el mercado regulado de la Bolsa de Londres (RWS.L). Para obtener más información, visita: [www.rws.com/es/](https://www.rws.com/es/)

© 2022 Todos los derechos reservados. La información incluida en este documento se considera confidencial y propiedad de RWS Group\*.

\*RWS Group es RWS Holdings PLC en representación propia y de sus filiales.