



**PORTAV-ENQUESTA
ENCUESTA DE CALIDAD DE ATENCIÓN**

INTRODUCCIÓN

- Este documento contiene información del uso del producto Portav-Enquesta de **ADELACU**.
- Esta aplicación se comercializa como el servicio de **Encuesta de satisfacción de calidad EPA**.
- Esta información es referencial y puede cambiar sin previo aviso.
- Mayor información de Portav-Enquesta y otros productos y servicios de ADELACU se puede encontrar en **www.adelacu.com**.

ANTECEDENTES

- En un call center no se trata sólo de responder llamadas de clientes, sino que principalmente de atenderlos bien.
- **¿Qué pasa si un cliente no queda satisfecho?**
 - ¿Se contacta con un “amigo” para que lo ayude?
 - ¿Se aguanta la rabia?
 - ¿Se va a la competencia?
 - ¿Lo publica en las redes sociales (Facebook, Twitter, WhatsApp, etc.)?
- **¿Quién evalúa la atención entregada?**
 - ¿El mismo que presta el servicio?
 - ¿Se revisan todas las grabaciones?.
- **¿Cómo se puede saber realmente cómo son atendidos los clientes?**
 - Las empresas que no atienden bien a sus clientes los pierden.
 - Es más económico mantener un cliente que conseguir uno nuevo.
 - Un cliente molesto "habla" 10 veces más que uno contento.

EVALUACIÓN DE CALIDAD

- Los clientes: **¿Están conformes con la atención recibida?**
 - La calidad de atención se evalúa de acuerdo al cumplimiento de los procedimientos.
 - Se usan datos operacionales (cantidad de llamadas, abandonos, número de agentes, etc.).
 - Se hacen encuestas aleatorias, un tiempo después...
 - No se sabe y se espera que aparezcan los reclamos.
- Propuesta: **Que los clientes evalúen su experiencia de atención.**
 - Al atender una llamada, al cliente se le informa que al final puede evaluar la atención.
 - Al finalizar la llamada, el agente transfiere la llamada a **Enquesta**.
 - El cliente responde la encuesta y opcionalmente graba un comentario.
- Beneficios de usar **Enquesta**.
 - Se obtiene una evaluación de primera fuente.
 - Permite detectar casos de insatisfacción a tiempo, antes de que se publique en las redes sociales (Facebook, Twitter, WhatsApp, etc.).
 - Permite tomar acción y corregir problemas de inmediato.

SERVICIO OFRECIDO

Permite acortar la brecha que se produce entre la calidad de atención real y la percepción de calidad estimada internamente.

- Permite conocer en forma instantánea la opinión que tienen los clientes de la atención telefónica.
- Permite recibir opiniones y sugerencias de clientes en forma inmediata.
- Habilita un canal de comunicación directo entre la empresa y sus clientes.
- Permite relacionar la opinión de los clientes con los parámetros internos de evaluación.

PARÁMETROS DE MEDICIÓN

- La encuesta permite medir la opinión del cliente en “el momento de la verdad”, que es cuando se realiza el contacto, no después, cuando habiendo pasado un tiempo no hay un recuerdo exacto de la experiencia vivida.
- La encuesta se focaliza en 3 aspectos básicos cuantitativos:
 - Capacidad de resolución. Está relacionado a la solución del problema que originó el llamado.
 - Efectividad para resolver la situación, lo que generalmente se expresa en tiempo.
 - Calidad de atención del ejecutivo, mide la forma en que se realizó la atención.
- Adicionalmente, para complementar la información anterior se puede recibir la opinión del cliente en base a la grabación de un mensaje.
- En su conjunto, **Enquesta** permite disponer de parámetros cuantitativos y cualitativos reales de la atención de los clientes.

CÓMO OPERA EL SERVICIO

- Al final de cada atención telefónica se ofrece evaluar el servicio.
- Si el cliente acepta, un sistema automático realizará preguntas que el cliente deberá responder con su voz (ASR reconocimiento automático de voz) o las teclas del teléfono, según sea la configuración.
- Al finalizar la encuesta, si el cliente así lo desea, podrá grabar un mensaje de voz con su opinión.
- La operación termina cuando el cliente cuelga el teléfono, en ese momento se puede enviar internamente un email con la respuesta del cliente, el mensaje grabado o ambos, según sea la configuración usada.

EJEMPLO DE OPERACIÓN

Al finalizar la atención el agente le dice al cliente:

Lo dejaré con la encuesta. Son dos preguntas. Sólo hable para indicar su respuesta, no necesita apretar el teclado. Muchas gracias por responder.

Mientras el cliente está en espera (hold), el agente llama a Enquesta e ingresa el RUT con el teclado del teléfono. **Internamente el * será reemplazado por "K"**.

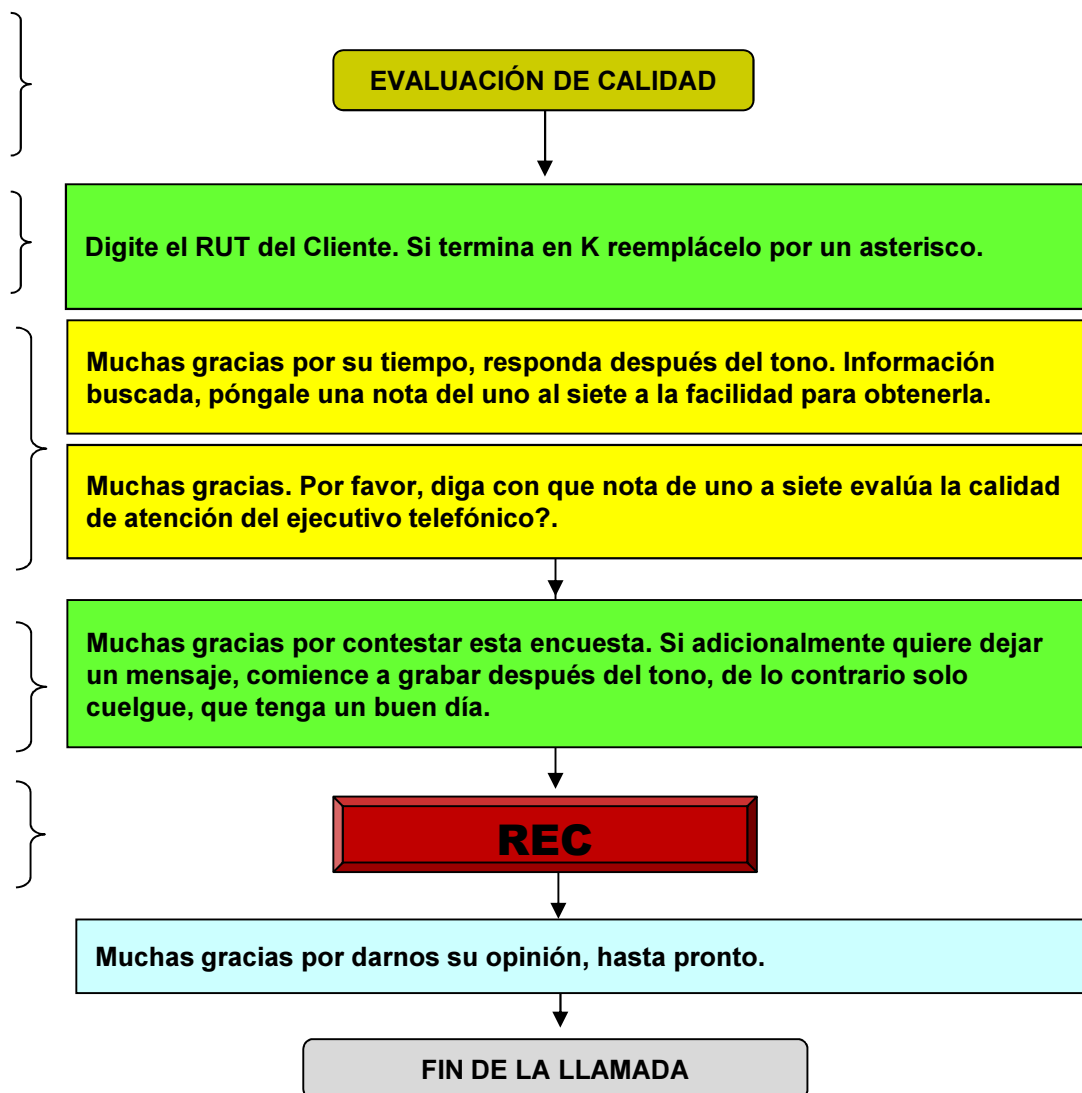
Se realizan 2 preguntas, donde el cliente debe responder solamente hablando. Un sistema automático detectará números del 1 al 7..

Si se responde algo incorrecto se indicará un mensaje y se repetirá la pregunta. El mensaje previo a la repetición es el siguiente:

No fue posible identificar su respuesta, por favor indique un número del 1 al 7.

Al terminar este mensaje Enquesta libera la línea para poder recibir otro llamado o habilita el sistema de grabación, según esté configurado el sistema.

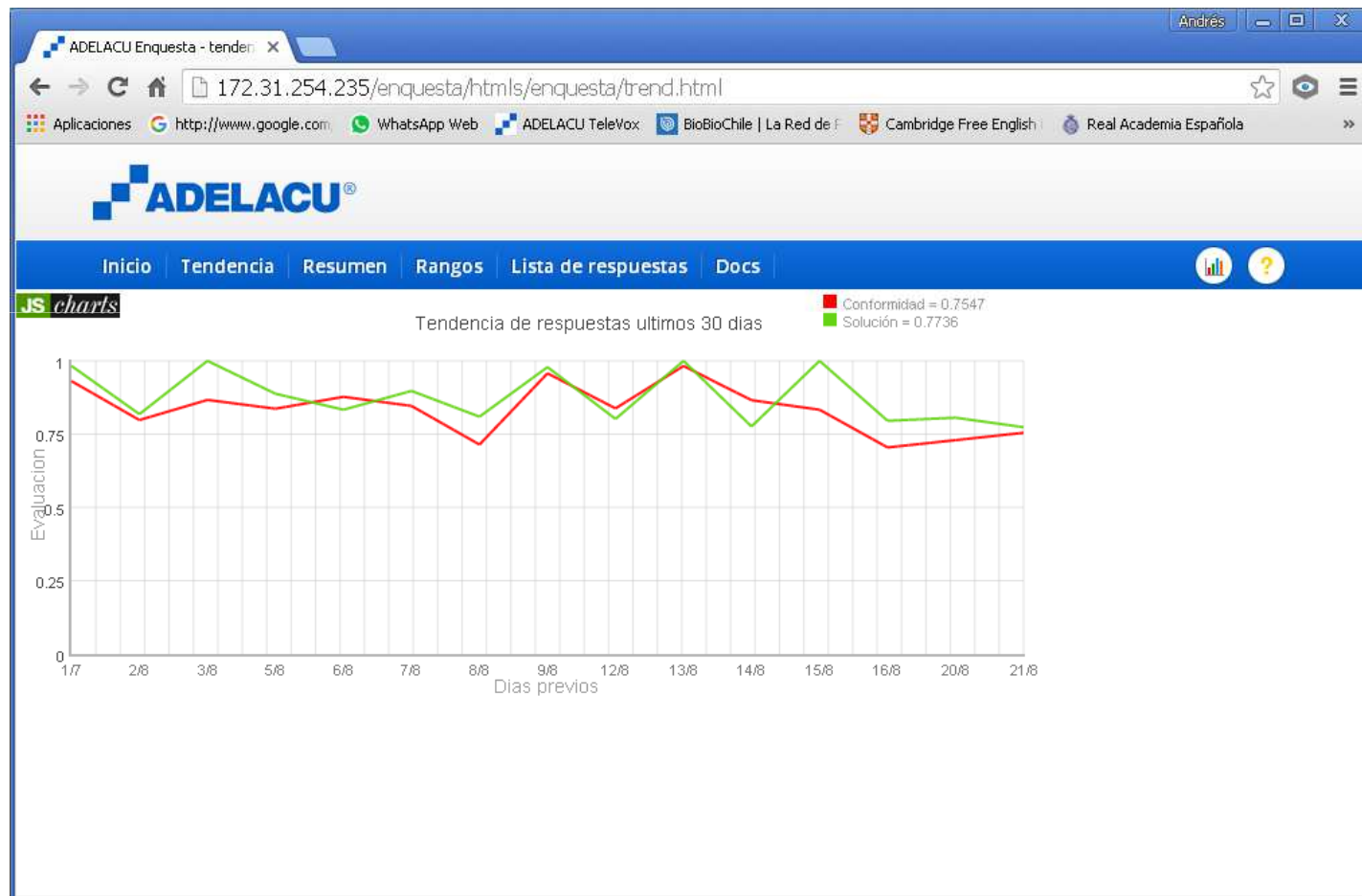
La grabación tiene una duración máxima de 1 minuto (configurable) y finaliza cuando el usuario presiona una tecla del teléfono o cuelga.



REPORTES DE GESTIÓN

- Registro instantáneo de las opiniones de los clientes, listado diario de respuestas con la siguiente información:
 - Hora.
 - Número del teléfono del agente que realizó la atención.
 - Respuesta a cada una de las preguntas formuladas.
- Informe de los resultados obtenidos, incluye tasa de respuestas y estadísticas de las respuestas.
- Envío de email con las respuestas y la grabación del mensaje del evaluador.
- Opcionales:
 - Integración a sistema de grabación telefónica TeleVox, a cada grabación se le asocia un link con el resultado de la evaluación realizada.
 - Integración a sistemas internos de gestión de la empresa.

REPORTE - TENDENCIA



REPORTE - RESUMEN



REPORTE - RANGOS



REPORTE - LISTADO



ADELACU Enquesta - Lista de respuestas

172.31.254.235/enquesta/htmls/enquesta/list.html

Aplicaciones: http://www.google.com, WhatsApp Web, ADELACU TeleVox, BioBioChile | La Red de F, Cambridge Free English, Real Academia Española

ADELACU

Inicio | Tendencia | Resumen | Rangos | Lista de respuestas | Docs

Lista de respuestas por rango

2016 ▾ Agosto ▾ 01 ▾ 00 ▾ 00 ▾ 2016 ▾ Septiembre ▾ 07 ▾ 23 ▾ 59 ▾ 229519294

☐ Solo válidas

Se encontraron 4 respuestas

CRN	ORIGEN	FECHA	HORA	Conformidad	Solución
27979	229519294	2016-08-31	21:00:25	7	9
27980	229519294	2016-08-31	21:01:01	8	0
27981	229519294	2016-08-31	21:01:44	1	1
28028	229519294	2016-09-01	16:50:54	5	5

Mostrando del 1 al 4 de 4 respuestas

< 1 >

SERVICIOS INCLUIDOS

- Servicio estándar incluido
 - Atención 5x9, de lunes a viernes de 9 a 18 hrs. excluidos festivos.
 - Soporte remoto de consultas (teléfono, chat, email).
 - Soporte presencial según requerimiento.
 - Monitoreo de la operación (supervisión automática 7x24).
 - Revisión en línea de la operación (manual).
 - Actualizaciones de software gratuitas (nuevas versiones).
- Servicio avanzado (se contrata aparte)
 - Atención 7x24, incluye personal dispuesto todos los días del año.
 - Continuidad operacional, considera equipo de repuesto en caso de fallas.

ESPECIFICACIONES

- Hasta 10 preguntas distintas con mensajes de audio wav.
- Respuesta por reconocimiento de voz (ASR) o teclas del teléfono, configurable por pregunta.
- Respuesta ASR parametrizable, por ejemplo 1 al 10, 1 al 100, conceptos (malo, normal, bueno), o cualquier conjunto de respuestas. Se pueden asociar a números para cálculos estadísticos.
- Respuesta opcional u obligatoria, configurable.
- Grabación de opinión del cliente configurable.
- Envío de email con cada respuesta y mensaje del cliente, configurable.
- Resultados de las encuestas en páginas web dentro de la intranet del cliente.

PUESTA EN MARCHA

- Configuración de equipos.
 - Tipo de equipo a usar:
 - Básica: equipo tipo tower.
 - Estándar: equipo rackeable de 1U sin redundancia.
 - Avanzada: equipo rackeable de 2U con redundancia de energía y arreglos de discos RAID.
 - Espacio en sala de servidores (datacenter) para instalar equipo.
 - Punto de red con IP fija.
 - Acceso remoto a ADELACU para soporte y mantenimiento.
- Configuración telefónica
 - Operación por telefonía IP (SIP), puede ser una de las siguientes configuraciones:
 - Anexos SIP con registro en PBX (número y password).
 - Entronque SIP.
 - Configuración de la central telefónica para recibir (enrutar) los llamados a encuestar, ya sea por anexo o entronque SIP.

ESTRUCTURA DE COSTOS

- Prestación de servicio, todo el equipamiento es propiedad de ADELACU, quien asume toda la responsabilidad por la operación del sistema.
- Estructura de costos
 - Valor único de habilitación que incluye instalación, configuración y mantenimiento
 - Servicio mensual, sin plazo mínimo de contrato y sin amarre.
- El servicio mensual incluye lo siguiente
 - Soporte
 - Actualizaciones de software
 - Mantenimiento
 - Supervisión y monitoreo de la operación
 - Continuidad operativa (opcional)
 - Reportes de operación en línea

RESUMEN

- En calidad de servicio, la única evaluación importante es la que hacen los propios clientes.
- Un cliente insatisfecho estará muy interesado en evaluar la atención.
- En la atención de clientes, es más importante detectar las falencias que los aciertos. La autocomplacencia puede arruinar hasta el mejor de los negocios.
- Para generar acciones correctivas efectivas, se deben detectar a tiempo las insatisfacciones de los clientes.
- La detección temprana puede transformar un problema en una gran oportunidad. Ninguna empresa está libre de cometer errores, lo importante es detectarlos y corregirlos a tiempo.
- **Enquesta permite medir la experiencia de atención del cliente en forma oportuna y efectiva.**

MUCHAS GRACIAS

Sociedad Comercial ADELACU Ltda.

www.adelacu.com

info@adelacu.com

Fonos: (56) 22 891-3291, 22 951-9294