

## Asistente de pagos Movistar

### Problematización

Alta tasa de queibres en atención a clientes cobranza.

En la última medición de calidad de la plataforma de cobranza, se ha detectado un aumento de queibres de atención en relación al proceso de cierre con el cliente, aumentando los errores en la entrega de información al cliente lo cual conlleva a que no se reciba el pago del mismo a la compañía.

### Contexto actual

Teletrabajo, asistencia tardía.

En la condición actual, la mayoría de los ejecutivos se encuentra en teletrabajo, lo cual conlleva a que la asistencia oportuna y/o monitoreo se hace tarde o después del momento de la verdad con el cliente.

### Oportunidades

Fortalecer conocimientos y asistencia a los colaboradores.

Actualmente solo respondemos o actuamos después de que el ejecutivo habla con el cliente, pero ¿Si estamos presentes en el mismo llamado sin interrumpir?

Ante eso se debe buscar una herramienta que actue como guía sin interrumpir la atención del ejecutivo con el cliente

### KPI

Subir el índice de calidad en la atención de clientes en un 85% durante el próximo trimestre.



### Propuesta

Asistente por navegador web.

#### Preparación

Realizar un mapa de navegación incluyendo todos los pasos y posibilidades de los procesos de cierre.

#### Look and feel

Formato autorrecorrible e intuitivo para que el ejecutivo pueda usarlo como guía. Usar colores corporativos.

#### Formato

Diseño móvil con visualización en smartphone y navegador web.

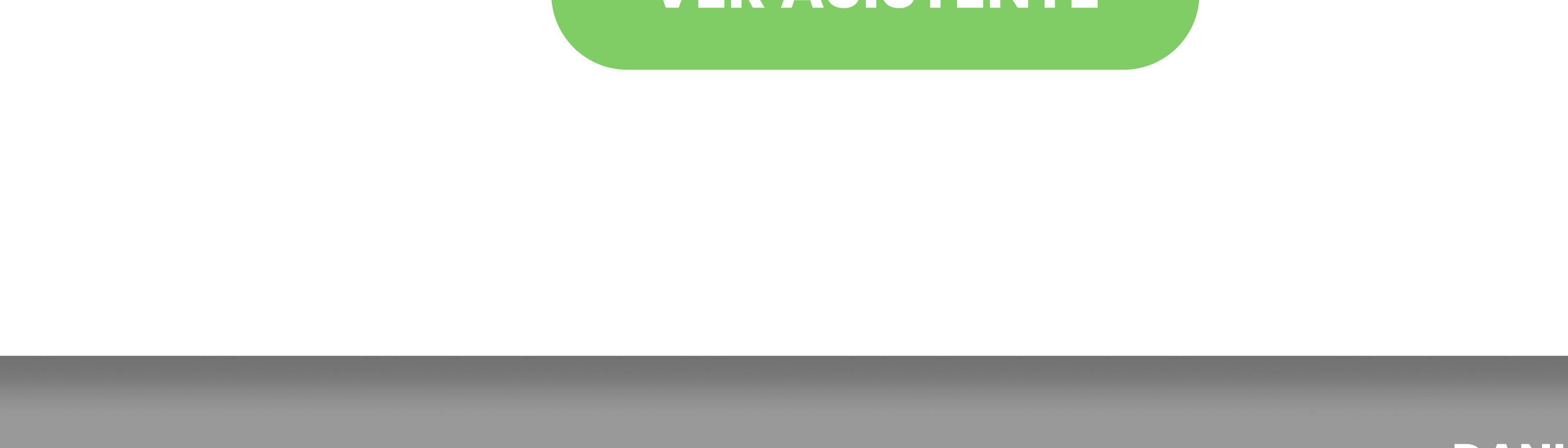
### Mapa de navegación

Se realizan todos los procesos de cierre para líneas móvil y hogar.



### Propuesta

Asistente de pagos, auto guía para ejecutivos



VER ASISTENTE