**📘 MANUAL DE OPERACIÓN DEL PROCESO DE ENCUESTAS A USUARIOS FINALES**

**Microsip – Oficina Regional Golfo**

**🌟 1. PROPÓSITO**

Establecer el procedimiento operativo para aplicar encuestas de satisfacción al usuario final de Microsip, con el objetivo de medir la calidad del servicio brindado por el partner y actualizar los datos en SAC. Este proceso está alineado con la filosofía **Customer Success**, buscando mejorar la experiencia del cliente final y fortalecer la relación partner–cliente–Microsip.

**✅ 2. ALCANCE**

Aplica a todos los partners de la Oficina Regional Golfo. Incluye:

* 📌 Actualización y validación de datos del cliente en SAC.
* 📌 Selección de clientes objetivo.
* 📌 Aplicación de encuestas diferenciadas por tipo de cliente.
* 📌 Registro y seguimiento de resultados.
* 📌 Retroalimentación para mejora continua.

**🔎 3. DEFINICIONES**

* **Oficina Regional:** Área responsable de coordinar, supervisar y aplicar encuestas.
* **COP (Contacto Oficial del Partner):** Persona designada por el partner para validar datos, apoyar en contacto y seguimiento.
* **SAC:** Sistema Administrativo de Clientes donde se gestionan los datos de contacto y resultados.
* **Customer Success:** Filosofía orientada a garantizar que el cliente final alcance sus objetivos con el uso de Microsip, generando relaciones a largo plazo.

**⚙️ 4. POLÍTICA GENERAL**

El proceso de encuestas a usuarios finales será **mensual**, con un ciclo operativo de **4 días** en el que se coordinarán actividades entre la Oficina Regional y cada COP designado por el partner.

La Oficina Regional seleccionará **tres clientes por partner** para evaluación en cada ciclo mensual.

📌 **Criterio de selección de clientes:**

* Tendrán **prioridad** los **clientes nuevos del mes anterior** o aquellos **que hayan cancelado su suscripción en el mes anterior**.
* En caso de que el partner no cuente con clientes en esas categorías, se seleccionarán **clientes activos de versiones anteriores o del histórico disponible**, según el **criterio y estrategia de la Oficina Regional** para asegurar representatividad y relevancia en la muestra.

**🗂️ 5. FLUJO DEL PROCESO OPERATIVO**

**📌 5.1 Día 0 – Designación y Actualización de Datos en SAC**

* El partner comunica a la Oficina Regional el nombre de su **COP** responsable.
* **Responsabilidad de la COP:**
  + Verificar y actualizar en SAC los datos de contacto del cliente (teléfono fijo, celular y correo electrónico).
  + Confirmar a la Oficina Regional la correcta actualización antes del inicio del ciclo.
* ✉️ *Nota:* Sin la actualización en SAC, el cliente no podrá ser incluido en el ciclo de encuestas.

**📌 5.2 Día 1 – Envío de Lista y Inicio de Contactos**

* La Oficina Regional envía a la COP la **lista oficial** de clientes a contactar (tres clientes por partner), seleccionados estratégicamente según tipo de cliente:
  + 🟢 Usuario activo.
  + 🟠 Cliente nuevo.
  + 🔴 Cliente con cancelación de suscripción.
* Actividades del día:
  + Verificación final en SAC por parte de la COP.
  + Inicio de contacto al cliente final por parte de la Oficina Regional a través de tres canales:
    - 📞 Llamada telefónica.
    - 📱 Llamada o mensaje a celular.
    - ✉️ Correo electrónico.
  + Apoyo activo de la COP para:
    - Validar horarios y datos adicionales.
    - Facilitar el contacto efectivo.

**📌 5.3 Día 2 – Continuación de Contactos y Ajustes**

* Oficina Regional continúa con los intentos de contacto por los tres canales para clientes no localizados el Día 1.
* Actividades clave:
  + COP apoya identificando causas de no contacto.
  + COP provee información alternativa o actualiza datos en SAC.
  + Coordinación activa para mejorar la efectividad del contacto.

**📌 5.4 Día 3 – Cierre del Ciclo y Seguimiento**

* Últimos intentos de contacto para lograr la aplicación de la encuesta.
* Actividades del día:
  + Oficina Regional realiza el último intento programado en este ciclo.
  + COP mantiene apoyo activo para maximizar efectividad.
  + Revisión de resultados:
    - 🗂️ Registro de encuestas completadas.
    - 🗂️ Registro de clientes no contactados para lista activa de seguimiento en el próximo ciclo.
  + Actualización de datos en SAC con hallazgos del ciclo.

**🏢 6. RESPONSABILIDADES**

**✔️ 6.1 Oficina Regional**

* Coordinar y supervisar la ejecución mensual del proceso.
* Seleccionar y comunicar a cada partner la lista de tres clientes para encuesta mensual.
* Aplicar las encuestas por los tres canales establecidos.
* Documentar resultados y actualizar SAC.
* Generar y distribuir reportes mensuales.
* Mantener comunicación fluida y continua con cada COP.

**✔️ 6.2 COP (Contacto Oficial del Partner)**

* Validar y actualizar previamente en SAC los datos de contacto del cliente.
* Confirmar la correcta actualización de datos a la Oficina Regional.
* Mantener la calidad y actualización continua de la base de datos en SAC.
* Apoyar activamente durante los días 1, 2 y 3 para:
  + Facilitar contacto efectivo.
  + Sugerir horarios preferentes.
  + Proveer datos alternativos.
  + Resolver incidencias de contacto.
* Participar en la revisión y corrección de datos tras cada ciclo.

**📑 7. ENCUESTAS DIFERENCIADAS POR TIPO DE CLIENTE**

Cada cliente será encuestado con un cuestionario adaptado a su situación específica:

**📌 7.1 A. Usuario Microsip Activo**

1. ¿Qué tan satisfecho(a) estás con la atención que has recibido por parte de tu distribuidor Microsip?
2. ¿El tiempo de respuesta a tus dudas o solicitudes ha sido adecuado?
3. ¿Recomendarías a tu distribuidor Microsip a otras empresas o colegas?
4. ¿Recomendaciones o comentarios de mejora? *(Respuesta abierta)*

**📌 7.2 B. Cliente Nuevo**

1. ¿Qué tan satisfecho(a) estás con la atención que has recibido por parte de tu distribuidor Microsip?
2. ¿Cómo describiría el proceso de implementación de Microsip en su empresa?
3. ¿Recibió capacitación suficiente para el uso del sistema?
4. ¿Recomendaciones o comentarios de mejora? *(Respuesta abierta)*

**📌 7.3 C. Cancelación de Suscripción**

1. ¿Cuál fue la principal razón para cancelar su suscripción a Microsip?
2. ¿Qué le haría reconsiderar su decisión y volver a usar Microsip?
3. ¿Recomendarías a tu distribuidor Microsip a otras empresas o colegas?
4. ¿Le gustaría ser contactado para conocer posibles soluciones o mejoras? *(Respuesta abierta)*

**📈 8. CONTROLES Y SEGUIMIENTO**

* Los resultados de las encuestas se consolidarán en reportes mensuales.
* Los clientes no contactados quedarán en lista activa de seguimiento para ciclos futuros.
* La Oficina Regional analizará resultados para:
  + Identificar áreas de mejora en atención y servicio.
  + Proponer acciones correctivas a los partners.
  + Facilitar estrategias de Customer Success.

**💬 9. INDICADORES DE DESEMPEÑO (KPIs SUGERIDOS)**

* Porcentaje de clientes contactados vs. asignados.
* Porcentaje de encuestas completadas.
* Porcentaje de datos corregidos o actualizados en SAC.
* Número de clientes en seguimiento activo.
* Nivel de satisfacción promedio por pregunta.

**🏁 10. CONSIDERACIONES FINALES**

* El éxito del proceso depende de la colaboración oportuna y comprometida de cada COP.
* La calidad de la información en SAC es determinante para garantizar contacto efectivo.
* Este procedimiento es un pilar estratégico para fortalecer la relación con el cliente final bajo la filosofía **Customer Success** y diferenciar el servicio de Microsip.

**🔄 11. MEJORA CONTINUA DEL PROCESO**

* 📌 **1. Uso del CRM:**
  + Programar las encuestas directamente en el CRM y ligarlas a los registros de clientes para mayor trazabilidad y control.
* 📌 **2. Llamadas desde CRM con JustCall:**
  + Realizar las llamadas de contacto desde el CRM utilizando la aplicación JustCall para registrar automáticamente llamadas, notas y resultados, optimizando el seguimiento y la gestión de la información.