

UT1 TA6 - Ignacio Berra Spinelli:

De la entrevista que realice, logre identificar los siguientes elementos:

BE: Persona solicita comunicación con atención al cliente.

BUC:

Número – 1

Nombre – Solicitud de atención al cliente.

Workspace: Atención al cliente dentro de la aplicación de la empresa que utilizan los clientes.

StakeHolders: Área funcional, área de desarrollo, clientes y la empresa.

La entrevista:

- Introducción:

En este TA le realice una entrevista a mi madre. La entrevista fue de tipo semiestructurada, porque si bien tenía preguntas ya armadas para realizarle, se me ocurrieron preguntas en el momento que le realizaba la entrevista, y que yo considere en el momento que le sumaba información valiosa a lo recolectado. Me pareció oportuno entrevistarla a ella porque en este momento se encuentra trabajando en la mejora de los distintos canales de atención de una empresa grande del país, por lo cual me parecía una gran oportunidad entrevistarla para esta tarea.

- Pauta e información recolectada:

¿Qué rol cumplís en tu trabajo?

- “Jefa de proyecto relación omnicanal con el cliente”

¿Qué tareas cumplís en ese rol?

- “Desarrollamos los distintos canales de atención al cliente creando la omnicanalidad de forma que el cliente (presencial, mail, whatsapp, chatbot, telefónico y sms) tenga la misma experiencia contactándose por cualquiera de los diferentes canales de comunicación de la empresa”

¿La omnicanalidad que me acabas de comentar, qué diferencia tiene con respecto a la multicanalidad? ¿Consideras que obtiene un beneficio el usuario final al ser de esta manera?

- “Tanto la omnicanalidad como la multicanalidad refieren a la existencia de varios canales de atención, la diferencia es que en la omnicanalidad los canales están conectados entre sí, de forma tal que, si un cliente se conecta por un canal, y luego lo realiza por otro, quien lo atiende sabe cuando como y la razón por la cual el cliente se contactó con la empresa. Mientras que, en la multicanalidad, al no estar conectados los distintos canales, quien atiende uno de ellos no sabe si ese cliente se contactó previamente con la empresa o no. En resumen, esto hace que la experiencia del cliente sea más satisfactoria”.

¿Colaboras con compañeros de trabajo para llevar a cabo las tareas que me ha mencionado, o es usted la única responsable?

- “Somos un equipo de trabajo compuesto por 10 personas en el área funcional con apoyo del área de desarrollo.”.

¿Cómo se discuten o toman las decisiones en el grupo?

- “Nos llegan solicitudes desde el área comercial o directorio, las cuales evaluamos junto al jefe de desarrollo para definir que estrategia utilizaremos para poner en producción lo solicitado.”.

¿Qué instancias tienen para hacer una evaluación retrospectiva de lo que realizan?

- Previo al pasaje de producción se realiza un testeo. Una vez puesto en producción leemos el feedback de los clientes y agentes (de los diferentes canales) para ver la aprobación que obtuvo lo implementado y en base a eso, junto al equipo de trabajo (las 10 personas del área funcional) se definen las cosas a mejorar, como también vemos las que fueron bien valoradas por el cliente.
- Conclusiones:
 - Es importante saber redactar las preguntas, de modo que mientras mejor redactadas estén, es más fácil obtener mejores respuestas, de las cuales se puedan obtener más información. En mi caso, como la pauta de preguntas que redacte permitía obtener respuestas concisas, transcribí toda la entrevista. Las respuestas que dio la entrevistada eran en su totalidad información clave, por lo que me pareció oportuno no recortar las respuestas de la entrevistada.
 - En la medida de lo posible, se debe conocer al menos un poco al entrevistado. En mi caso yo entreviste a mi madre, pero si el día de mañana me toca entrevistar a alguien, haría una búsqueda de información rápida (internet, preguntar a allegados del entrevistado) para hacer preguntas más específicas y mejor formuladas.