Logo

Description automatically generated

**SIMULACIÓN DE SISTEMAS**

**Integrantes:** Mikel Membreño Moreno

José Yanil Calero Gonzales

Miguel Ángel Méndez Lopez

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| **Docente:** | José A. Durán G. |
| **Grupo:** | Sabatino |
| **Fecha:** | 10 de Febrero del 2024. |

**Análisis del Sistema de evaluación por la satisfacción del servicio brindado por del agente de servicio al Cliente**

|  |
| --- |
| **Descripción del Modelo de Simulación:** Analizaremos el proceso de atención al cliente brindando por el agente de llamadas de un Call Center, y la calificación que le dará el cliente al agente en base a la satisfacción por el servicio obtenido.  El proceso consta de los siguientes pasos:   1. El cliente inicia la interacción, ya sea llamando a una línea de atención al cliente, iniciando un chat en una página web, o enviando un correo electrónico. El cliente **expone su pregunta o la problemática que enfrenta y solicita ayuda.** 2. Un agente recibe la solicitud y empieza la documentación del caso: Los datos personales del cliente, fecha y hora, ubicación, datos de la cuenta del cliente, una breve descripción del problema y datos varios que varían en dependencia del contexto (ubicación del cliente, datos de la compra realizada, etc). 3. El agente atiende el problema y brinda la resolución mas adecuada en base a la información disponible en su base de datos. **Todos los procesos que realice tienen que ser únicamente los aprobados por la empresa.** 4. Una vez terminada la interacción, se documentan los pasos llevados a cabo para la resolución del problema y se cierra el ticket. 5. El cliente recibe un correo electrónico en el que puede evaluar al agente con una sencilla pregunta: ¿Hemos resuelto tu problema? Las respuestas son únicamente **Si** o **No.** 6. La respuesta obtenida se envía al sistema y se asigna a la ticket creada por el agente. |
| **Resultados Obtenidos:** Por lo general los Call Center apuntan a un promedio de satisfacción del cliente lo mas cercano al 100%, por lo general de 90% para arriba siendo considerado un buen promedio y todo lo demás es considerado un área de oportunidad.  Los promedios se contabilizan de manera sencilla, semanalmente se obtiene el promedio de respuesta Si y No del cliente directamente de todas las tickets creadas. En caso de haber agentes que estén por debajo del promedio aceptado se inician procesos de corrección correspondientes. |
| **Análisis de los Datos de Salida:** Por motivos de sostenibilidad los Call Centers siempre buscan obtener el mayor porcentaje de satisfacción al cliente posible. La gran mayoría de Call Centers mantienen sus métricas arriba del **90%.** Esto es obtenido gracias a la rigurosa capacitación que se le da a los agentes para resolver la mayoría de los casos, y a la aplicación de medidas correctivas drásticas para aquellos que inyecten números negativos a la empresa, incluyendo la terminación de contrato. |
| **Conclusiones:** Los niveles de satisfacción al cliente en los Call Center suelen estar muy altos, caso contrario el Call Center corre riesgo de clausurar. No existen muchas áreas de oportunidad en el sistema como tal ya que es muy robustos, sin embargo **si se crea un problema en el área de la satisfacción de los empleados,** los cuales están bajo constante estrés por la presión de obtener el mejor porcentaje de satisfacción al cliente posible. |
| **Recomendaciones:** Se recomienda cambiar la metodología de evaluación de la satisfacción por el servicio brindado: En vez de una pregunta de únicas respuestas Si o No, implementar una evaluación del 1 al 5, siendo un 5 la puntuación perfecta y el 1 la mas baja. Esto permitirá cuantificar de manera mas eficiente los niveles de satisfacción del cliente y al mismo tiempo reducir significativamente el estrés de los agentes. |