**Workshop 1** – Callcenter

22/11/15

### Integrantes:

(Corregir nombres)

**Asser**

Actual: Calidad

Antigüedad: 9 años

Antes: Callcenter

**Eli**

Actual: Activación y Negocios

Antigüedad:

Antes: Callcenter

**Ana**

Actual: Calidad

Antigüedad: 8 Años

Antes: 9 meses en oficina,

3 años en Callcenter

**Marta**

Actual: todo (¿?)

Antigüedad: 10 años

Antes:

**Carlos**

Actual: Broker Inversión

Antigüedad: 10 años

Antes: Todo menos negocios

**Gloria**

Actual: Productos Inversión

Antigüedad: 8 años

Antes:

**Sandra**

Actual: Hipotecas

Antigüedad: 10 años

Antes:

**Mar**

Actual: Hipotecas

Antigüedad: 10 años

Antes: 6 meses en calidad

**Javi**

Actual: Activación Negocios

Antigüedad:

Antes: Callcenter

**Enrique**

Actual: Inversión

Antigüedad: 9 años

Antes: Callcenter, Cta Naranja

## Equipos:

**C-Calidad**

Asser

Ana

**N-Negocios**

Eli

Javi

Marta

**H-Hipotecas**

Mar

Sandra

**TI-Tarjetas e Inversión**

Enrique

Gloria

Carlos

Presentación:

Hipotecas: le gusta y le parece útil e importante la multisesión

Marta: Pregunta si el cambio de rol es solo para notificaciones o si para web center también vale. Ejemplo en Tarjetas cambia todo el rato

Ana: Pregunta si el DNI se puede introducir sin letra si vale igual

-: En caso de Bloqueado LOPD no deberían no verse los apellidos?

Sandra: Qué pasa con la multisesión cuando un cliente que buscas no tiene pin validado?

Mar: Pregunta si se puede ver la vigencia período del año en seguros, hoy en día lo pueden ver. Año de aniversario que tiene esa póliza.

Gloria y Ana: Preguntan si se puede incluir a qué cuenta nómina o terminación pertenece cada tarjeta.

Ana: Pregunta qué pasa cuando el bloqueo está del lado del CIP y no de los productos, si se lo ve bloqueado como cliente en el avatar o algo.

Eli: Pregunta por los productos de negocios como se van a ver

-: Preguntan que pasa con Avaya cuando hay 2 llamadas a la vez

Asser: Sugiere que se vean todos los productos vivos en “Todos” incluso los bloqueados también, que son productos vivos y deberían estar a primer nivel.

Todos: comentan que Cancelado no es problemático, pero bloqueado sí. Que es importante la posibilidad de ver todos los productos vivos a primer vistazo, para saber que tiene OK y que no. Especialmente en tarjetas que puede estar bloqueado por error y el cliente llame por eso.

Carlos y Gloria: Les parece genial el Histórico de llamadas y sobre todo la posibilidad de acceder al CIP desde el histórico, sin tener que buscarlo o solicitar a los Super las escuchas de las llamadas para obtener algún indicio o dato de la persona para volver a localizarlo.

Gloria: Comenta que la búsqueda por correo electrónico está muy bien porque puede compartir por ejemplo el hijo con el padre, y hoy no se puede saber si tienen el mismo mail que otra persona.

Ana: Pregunta si en prospect y clientes se podrá saber que hay error para saber claramente por ejemplo con el avatar en rojo para distinguir a primera vista y prepararse para atenderlo al cliente de otra manera.

Eli: dice que lo mejor es que con un click accedes a la documentación del cliente

Mar: pregunta si se va a poder ver la documentación que envía el cliente

Sandra: pregunta por LUC (línea única de crédito) si se va a poder ver ya que hoy en día no sale como producto en activos

Ana: propone poner anillo de avatar en rojo si va a dar problemas por si no puede operar

Sandra: Propone alguna sección de coordinación entre varios departamentos, por ej que sepan que otro departamento lo ha estado llamando pero no lo ha localizado al cliente

Gloria: le gustaría saber si el cliente está accediento al banco o no en ese momento. Saber eso ya que si está conectado en ese mismo momento y está operando en el mismo sector te puede volver loco.

Javi: pregunta si las comunicaciones internas se migrarán

Ana: Pregunta si se podrán incluir incidencias resueltas en un plazo de 15 días por ejemplo, ya que muchas veces resuelta no implica solucionada.

Asser: Pregunta si los módulos de dashboard serán customizables

-: Ver la información financiera y la codificación está bueno para saber y venderle sin atosigarlo

-: La distinción del cliente el anillo de color en el avatar sirve a primera vista para saber con qué cliente estamos lidiando, y ofrecerle una atención personalizada en base a su situación

-: Estaría bueno agregar su comentario en encuestas para saber si estamos ante un cliente satisfecho o no.