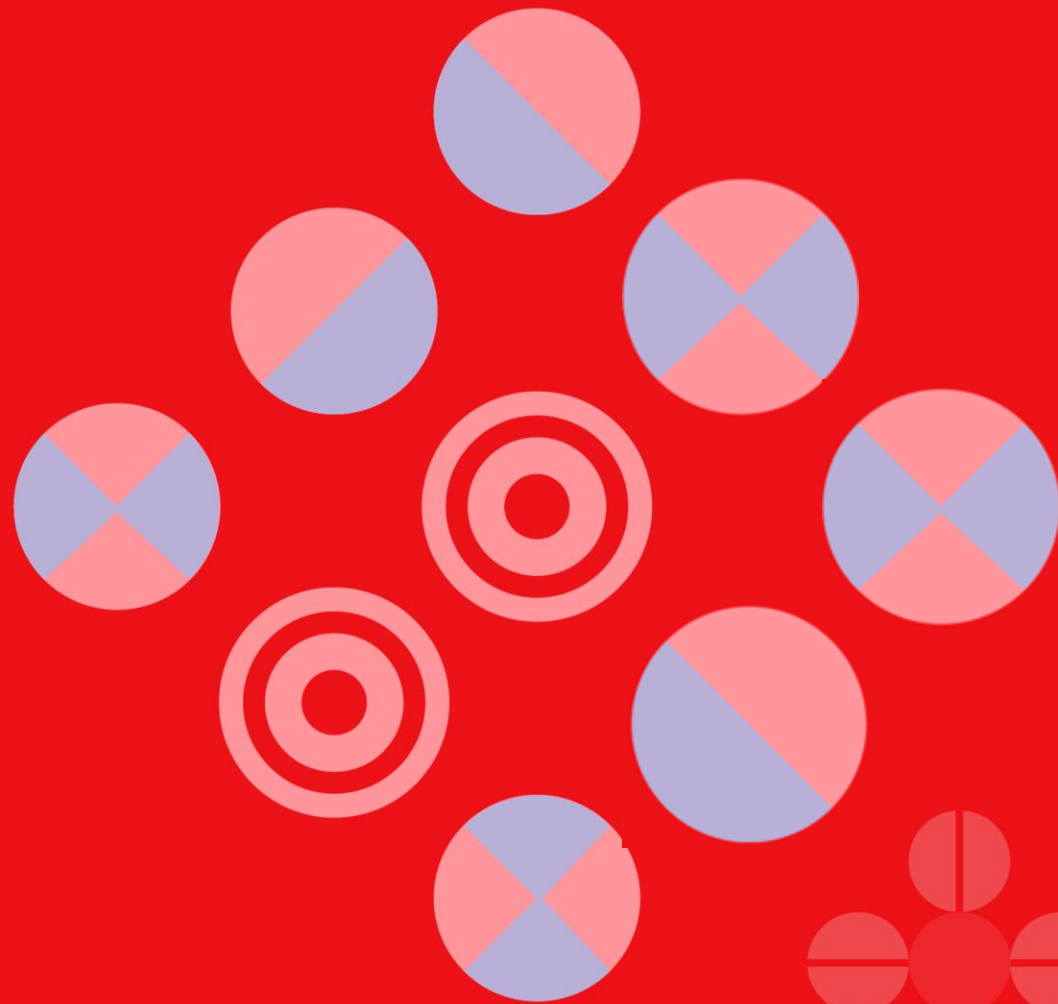


Corhuila

Sesión 5

Mar 2024



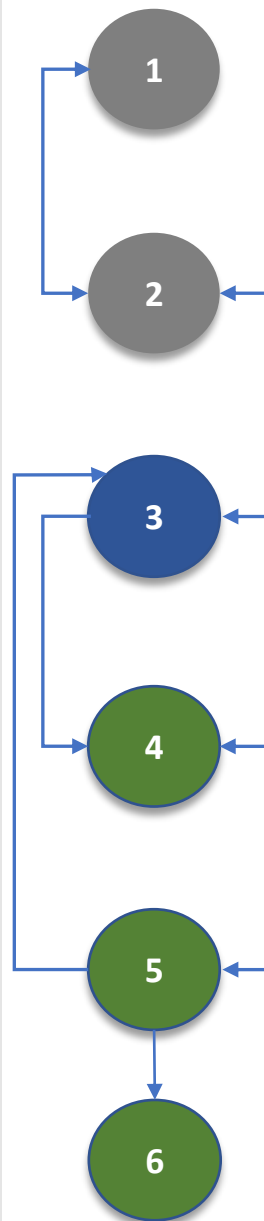


Agentes: 1.500

Grupos por país: 10
 Colombia: 2 Grupos
 Costa Rica: 1 Grupo
 Panamá: 1 Grupo
 Perú: 2 Grupos
 Canadá: 4 Grupos

 Documentos: 345

Tamaño promedio de documentos
 Documentos de producto: 16.500k
 Documentos especializados: 3.800k
 Documentos acuerdos de pago: 6.200k



Consulta del Cliente:

- Datos de entrada: País, Nombre Cliente, Numero de identificación
- Producto: Tarjeta Crédito, Cuenta de ahorros
- Tipo de consulta: Aclaración de Saldos, Reclamo por cobros, Acuerdos de pago

Enrutamiento:

País: Colombia, Costa Rica, Panamá, Perú, Chile, Canadá.
 Grupos por especialidad: Tarjeta Crédito N1, Tarjeta de Crédito N2, Cuentas de depósitos, Acuerdos de Pago.

Atención agente:

- Productos : Sistema Central de Cliente
- Aclaraciones de saldo: 75% de las consultas se resuelven con los sistemas de información, 10% consultado el repositorio documental estandarizado, 6% con base en documentos especializados por país y 4% con de documentos especializados por producto, 2% con correos -electrónicos, 1% con escalamiento.
- Acuerdos de pago: 60% se resuelven con base en sistemas de información, 30% documentos de los acuerdos vigentes, 5% documentos especializados, 5% con base en correos electrónicos.

Búsqueda de información:

- Sistemas de Información: Capacitación intensiva en el producto y navegación en el sistema
- Repositorio Documental: Documentos organizados temáticamente bajo estructura común por producto, las actualizaciones de documentos se hacen con base en un flujo de revisión/aprobación.
- Documentos especializados: Almacenamientos compartidos por grupos de trabajo, clasificados por especialidad de productos, condiciones por país y campañas específicas. La actualización de documentos es realizada por los coordinadores de grupos.
- Correos electrónicos: Información relevante generada en las últimas 36 horas remitida desde buzones autorizados.

Prácticas más comunes para facilitar el acceso a la información:

- Cada coordinador de grupo realiza tres recordatorios por día de los correos relevantes recibidos en los últimos dos días.
- El equipo responsable del Repositorio documental envía correos quincenales describiendo los cambios en los documentos almacenados.
- Cada agente crea *shortcuts* desde su estación de trabajo a los documentos más utilizados

