

Manual Operativo ENROK – Versión 1.0

1. Visión y Propósito

ENROK nace como un diferenciador real en el mercado: un departamento externo de atención al cliente para PYMEs. No somos un call center tradicional; somos un socio estratégico que se encarga de la postventa, de generar experiencias positivas y de entregar reportes visuales que muestran resultados claros.

2. Propuesta de Valor

Convertimos la atención al cliente en una ventaja competitiva. Nuestros clientes (PYMEs de diversos giros) reciben no solo la atención directa a sus clientes finales, sino también reportes visuales de satisfacción, lealtad y eficiencia que permiten tomar decisiones de negocio.

3. Servicios Ofrecidos

- Atención multicanal (llamadas, WhatsApp, correo electrónico).
- Seguimiento postventa (confirmación de satisfacción, recordatorios de citas, encuestas).
- Reportes ejecutivos visuales (SLA, CSAT, NPS, motivos de contacto, backlog).
- Campañas de fidelización (recordatorios de promociones, fechas especiales).
- Consultoría en mejora de procesos de atención al cliente.

4. Flujo Operativo

1. El cliente PYME contrata ENROK.
2. Se realiza onboarding: diagnóstico inicial y configuración de protocolos.
3. Los agentes ENROK atienden interacciones multicanal siguiendo guiones adaptados al giro.
4. Cada interacción se registra en el sistema (CRM/ticketing).
5. Se generan encuestas automáticas de satisfacción.
6. El analista genera reportes semanales/mensuales.
7. El gerente valida métricas y presenta recomendaciones.
8. La PYME recibe insights y propuestas de mejora.

5. Roles y Responsabilidades

- Director General (fundador): estrategia, dirección, relación comercial.
- Gerente de Operaciones: coordina agentes, asegura calidad, revisa KPIs.
- Agentes Multicanal: atienden interacciones y registran datos.
- Analista de Customer Success: genera reportes, interpreta métricas.
- Programador/TI: mantiene el sistema de reportes, integra canales.
- Marketing: comunica al mercado el valor diferencial de ENROK.

6. Métricas Clave

- SLA (Service Level Agreement): % de interacciones atendidas dentro del tiempo objetivo.
- CSAT (Customer Satisfaction): satisfacción medida en escala 1-5.
- NPS (Net Promoter Score): índice de lealtad basado en probabilidad de recomendación.
- FCR (First Contact Resolution): % de casos resueltos en el primer contacto.

- Backlog: número de tickets abiertos vs. cerrados en el periodo.
- Volumen de interacciones por canal y por motivo.

7. Protocolos de Atención

Cada rubro tendrá guiones personalizados, pero todos deben seguir principios comunes:

- Responder siempre con empatía y profesionalismo.
- Registrar toda interacción en el sistema.
- Escalar inmediatamente los casos críticos al Gerente.
- Confirmar satisfacción después de cada servicio.
- Cumplir con los tiempos definidos en el SLA.

8. Ejemplo de Reporte

El reporte ejecutivo mensual incluirá:

- Portada con KPIs principales (SLA, CSAT, NPS, FCR).
- Gráficas de tendencias (tiempos de respuesta, backlog).
- Distribución de satisfacción y lealtad (CSAT/NPS).
- Principales motivos de contacto.
- Recomendaciones accionables para la PYME.

9. Marketing y Comunicación

ENROK debe transmitir siempre que:

- No es un call center, es un socio estratégico.
- Se especializa en PYMEs.
- Ofrece resultados visibles, no solo respuestas.
- Su promesa es: 'Con ENROK, tus clientes siempre regresan'.

10. Próximos Pasos

- Ajustar este manual con el equipo conforme se hagan pilotos.
- Definir guiones por cada rubro de cliente (estéticas, veterinarias, abogados, etc.).
- Crear plantillas de reportes ejecutivos.
- Capacitar al equipo inicial en protocolos y métricas.
- Lanzar primeras campañas de captación.