

Scripting de Llamadas

Descripcion...

El objetivo de esta herramienta es que los ejecutivos telefonicos puedan seguir un procedimiento estandar en la atencion de las llamadas de todos nuestros clientes sin importar el escenario que se les presente.

OBJETIVO

El objetivo de esta plataforma es poder llevar paso a paso de manera estandarizada en el proceso de atencion via telefonica de nuestros suscriptores.

DESCRIPCION DEL PROYECTO

Nuestra herramienta podra ser una plataforma web o una aplicación de escritorio. Queremos saber cuales serian los mejores resultados en el uso de esta herramienta en el dia a dia. A continuacion describimos la manera que debera funcionar.

PERFIL OPERADOR

Este perfil sera todo usuario que utilice la herramienta para los diferentes escenarios que se podrian presentar, el cual dependiendo su perfil en Kardex atendera cierto tipo de llamadas. Los ejecutivos deberan atender cuatro tipos de llamadas de acuerdo a los servicios que ofrecemos:

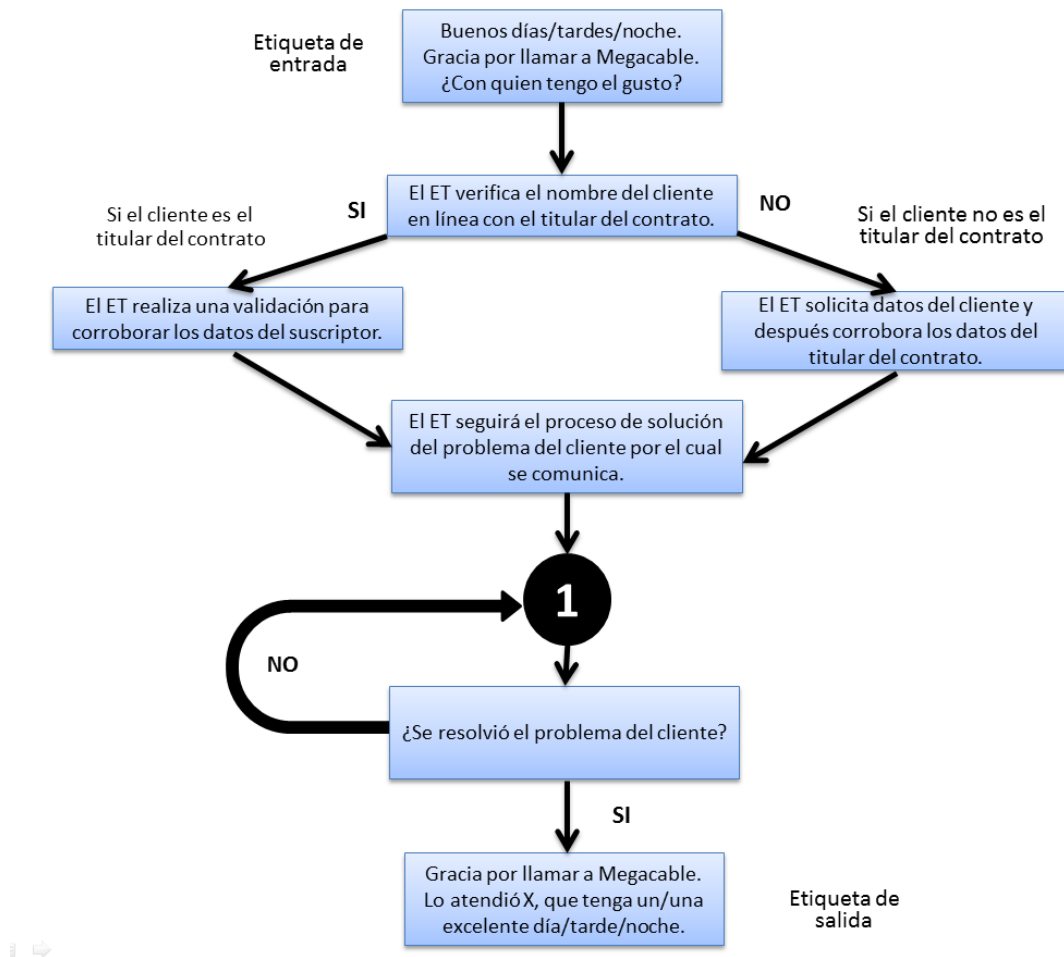
- Cable (Television)
- Datos (Internet)
- Voz (Telefonia)
- Movil (Telefonia Celular)

Tambien existiran otros perfiles que deberan cubrir otro tipo de llamadas, como lo son Saldos, Servicios Pendientes, Facturacion, etc.

PERFIL ADMINISTRADOR

El administrador de la herramienta podra realizar cambios en los procesos de atencion en cualquier momento y poder mover la distribucion del arbol que se genera con los eventos enlazados al motivo principal por el cual se comunica el cliente.

En el siguiente diagrama de flujo podemos ver que toda llamada recibida sigue este orden. Donde nuestros ejecutivos reciben la llamada por X motivo el cual el suscriptor se esta comunicando, el cual se realiza una validacion de datos del contrato y posteriormente se lleva el proceso de solucion al problema del cliente. Finalmente se da la etiqueda de salida para terminar con la llamada.



El desarrollo de esta herramienta, se enfocara en el punto de solucion al problema del cliente, el cual es el motivo por el que nos ha llamado. Ahora, con el siguiente diagrama explicaremos que la plataforma debera cubrir X cantidad de motivos enlazando diferentes escenarios con diferentes soluciones al problema del cliente.

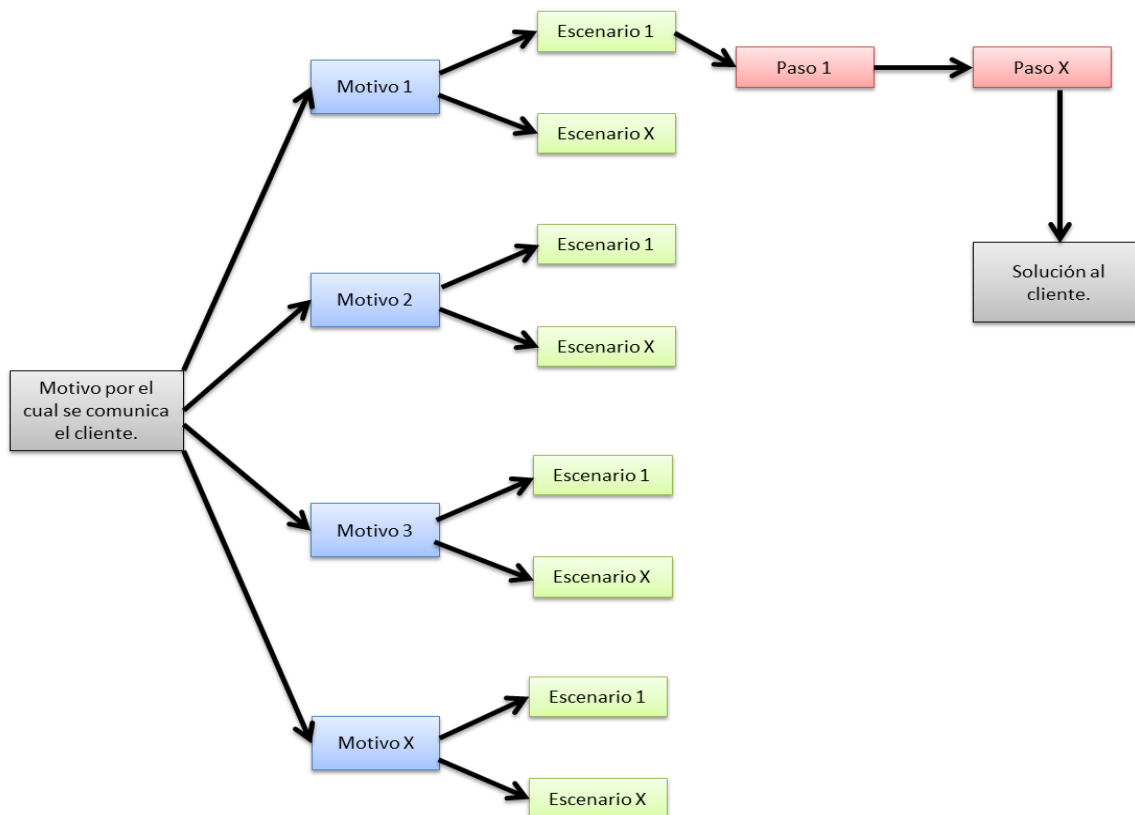
Todo este proceso debera ser almacenado para posteriormente obtener reportes y hacer un analisis de los motivos de las llamadas por el cual se comunico el cliente.

EJEMPLO

El cliente se comunica a nuestro Contact Center por un problema en su servicio de Internet; aquí entendemos que el tipo de llamada es por el servicio de Datos. Ahora, entendemos que el cliente tiene problemas en el servicio de internet el cual el motivo de su llamada es que no puede navegar en su computadora. Ahora desglosamos este problema:

- **TIPO:** DATOS (INTERNET)
- **MOTIVO:** No puede navegar en su computadora.
- **ESCENARIOS**
 - ✓ **Cable modem dañado.**
 - ✓ Falla o problema en la zona donde vive el cliente.
 - ✓ Computadora dañada.
 - ✓ Configuración del equipo de cómputo.
 - ✓ Etc.

El escenario que detecto el ejecutivo telefonico es que el cliente no puede navegar por que su cable modem esta dañado.



Como ya detectamos el problema del cliente, nuestro procedimiento sera en este escenario cambiar el cable modem, para ello al cliente se le levanta una queja tecnica para hacer cambio del cable modem. En esta llamada, la solucion fue solicitar el cambio del equipo dañado, y este sera el registro en la plataforma de todo este procedimiento, a su vez, fue un procedimiento que el ejecutivo fue siguiendo paso a paso hasta llegar a la solucion.

Ahora la plataforma, como administrador debemos poder generar un procedimiento el cual el ejetuvo debiera de seguir para la solucion de X problema del cliente que se ha comunicado, **cada procedimiento es unico.**