



Departamento:
Direccion Comercial
País:
Argentina

Customer Service Area

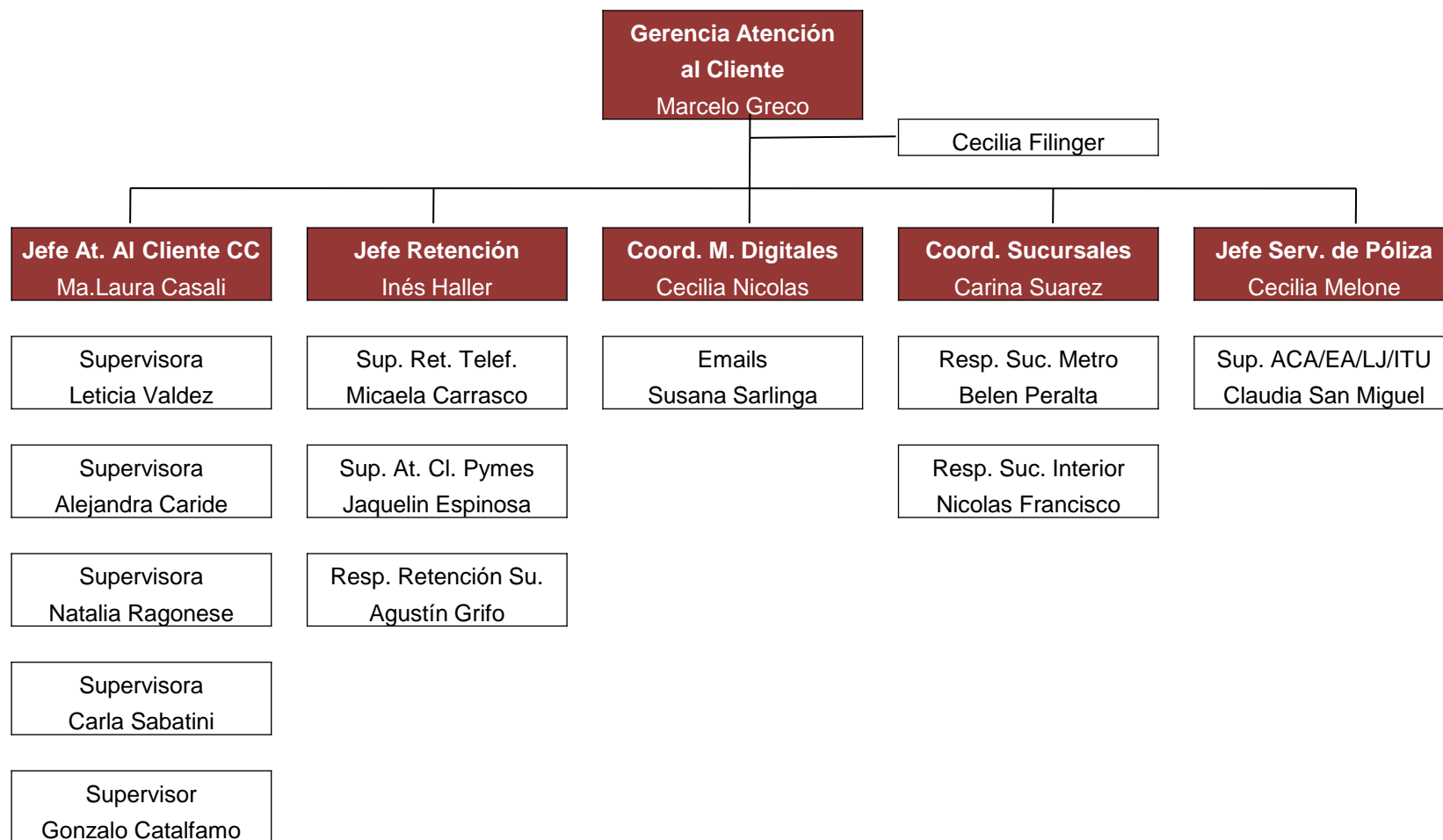
2016-2017



Organization Chart

02

Head Count: 111 (1 Gerente, 3 Jefes, 2 Coordinadores, 8 Supervisores, 3 Analistas, 94 Reps)



Customer Service Help Line - María Laura Casali

Supervisors: Alejandra Caride, Natalia Ragonese, Leticia Valdez, Carla Sabatini, Gonzalo Catalfamo

- Administración Contact Center de Atención al Cliente
- Planificación para mejora de productividad & eficiencia
- Modelo de Atención telefónica
- Mejora continua Procesos & circuitos
- Administración campañas salientes- Rechazos débito- Correo- Duplicidad
- NPS Team: 1 Superchampion – 2 Champions – 15 Cloopers



Retention – Inés Haller

Supervisores: Micaela Carrasco – Jaquelin Espinosa

- Modelo integral de Retención
 - Todos los canales de contacto (Frost, sucursales, email, web, etc.)
 - Todos los canales de ventas (Directos, Open Market, Financiados, M&I, etc.)
- Servicios de Cobranzas (acciones automáticas y personalizadas)
- Atención Clientes PyMes
- NPS Team: 1 Champion – 1 Coach - 6 Cloopers

Retención Telefónica

Llamados diarios: 360

- Asesores: 14
- 93 % de los llamados fueron atendidos
- 73 % fueron atendidos antes de los 60"
- 63% de los clientes fueron retenidos

Retención Sucursales

- 2800 contactos mensuales
- 200 endosos de retención
- Incorporación tickets Nafta: 90% de efectividad

Cobranzas y Pymes

Llamados diarios: 170

- Asesores: 7
- 89% de los llamados fueron atendidos
- 62% fueron atendidos antes de los 60"
- 25 productos diversos, planes personalizados
- Servicios de Cobranzas: 35.000 contactos automáticos

Extra Services – Cecilia Melone

Supervisor: Claudia San Miguel

- **Asegurar calidad de servicio de prestadores**

Interacción con referentes operativos de prestadores

SL atención telefónica , calidad de atención en prestaciones

Casos críticos – Tratamiento hasta resolución

Canales Directos & Indirectos

Cultura del dato – registración de servicios en CRM

- **AuxiCaja (ACA – EA - AON)**
- **Distribución (Postal y Digital)**
- **Sistemas de recuperación Vehicular (Ituran & Lo Jack)**
- **Servicios adicionales de póliza otros productos (Combinado Familiar, AP, etc.)**
- **Detección de zonas geográficas con bajo nivel de prestadores locales**
- **Incorporación de prestación ACA a NPS**

Digital Channels – Cecilia Nicolas

- Administración y coordinación contactos con Clientes medios digitales
- Omnicanalidad (Teléfono & Medios Digitales)
- Contactos by Web (Centro de operaciones online)
- Redes Sociales (Facebook, Twitter, Google+, Youtube, etc.) – Operadores 2.0
- Contactos by Mobile App
- E-mail, sms, chat on line

e mails Atención al Cliente

- Asesores: 1 exclusivo + 12 mixtos (llamados + emails)
- 9000 e-mails recibidos
- 45hs. promedio de demora en la respuesta
- 96% de los clientes atendidos dentro del mismo mes

e mails Pymes

- Asesores: 3 mixtos (llamados + emails)
- e-mails recibidos
- 7hs. promedio de demora en la respuesta
- 98% de los clientes atendidos dentro del mismo mes

Redes Sociales

- Asesores: 2 mixtos (llamados + Facebook + Twitter)
- 500 casos resueltos al mes
- 7hs. promedio de demora en la resolución del caso
- 100% de las consultas resueltas

Branch Customer Services – Carina Suarez

- Omnicanalidad (Presencial & Teléfono)
- Asistencia integral a Sucursales Metro e Interior por temas de Atención al Cliente
- Cultura del dato, registración, procesos, circuitos
- Protocolos, capacitación
- Modelo de retención presencial
- NPS Team: 1 Champion – 1 Clooper
- Relevamiento de problemáticas comunes para trabajar con áreas internas

Asistencia Telefónica

- Recibimos 1.900 contactos mensuales

Asistencia vía email

- Recibimos 900 consultas por email mensuales

Contribución al Negocio

Principales Indicadores - Mensuales

Atención:

- **Gestionamos 85.000 llamados**
 - 70.000 Entrantes / 15.000 Salientes
- **Recibimos 22.600 visitas en la Suite WEB**
- **10.400 clientes son atendidos en CSS.**
- **Respondemos 13.000 e-mails de clientes**
- **Administramos 520 contactos de Facebook/Twitter/Youtube**

Fidelización:

- **Actualizamos 42.000 datos mes**
- **Realizamos 900 suscripciones DEP**
- **Concretamos 750 gestiones internas**

NPS

- **Se envían 6000 encuestas**
- **Tenemos 20 % de respuestas**
- **Contactamos a 350 detractores mes**

Experiencia:

- **Impresión documentación: 38.200**
 - 23.000 Telefónicamente
 - 12.000 Suite WEB
 - 3.200 Sucursales CSS
- **Hacemos 1.000 endosos on line**
- **Cargamos 1.700 Tramites de Q&R**
- **Gestionamos 4.000 instalaciones de Recuperadores**
- **Auxicaja realiza 16.500 servicios**

Retención:

- **Hacemos 400 endosos de retención**
- **Entregamos 250 tickets nafta**
- **Gestionamos 30 atenciones comerciales**
- **Contactamos a 34.000 para ayudarlos a pagar sus pólizas**