

TO-BE – Proceso Optimizado con Automatización en Medallia

Objetivo Principal:

Automatizar el proceso de atención a alertas de clientes detractores, eliminando el trabajo manual actual que consume tiempo, reduce la precisión y limita la capacidad de respuesta.

I. Recepción de Alertas (Automático)

- El envío de encuestas se realizará automáticamente a través de la plataforma Medallia, conforme al calendario establecido. Se manejan dos tipos de encuestas:
 - Relaciones: Dirigidas a clientes de los siguientes negocios: Patrimonial, Privada, Bursanet, Liverpool y DINN.
 - Transaccionales: Aplicadas en Centros Financieros, específicamente para las experiencias de Anfitrión y Apertura de Cuenta.
- Medallia identificará a los clientes que asignen una calificación de 0 a 6 en el NPS, considerándolos como **detractores**. La plataforma habilitará la opción para que estos clientes elijan si desean ser contactados o no, y clasificará automáticamente cada caso como **“Sí contacto”** o **“No contacto”**, según la preferencia indicada por el cliente.

Nota: Las alertas de “No contacto” seguirán habilitándose solo para las encuestas de tipo relacional Banca Privada/WM, Patrimonial y CF’s.

A continuación, se describen las acciones que realiza el analista según el tipo de alerta “Sí contacto”, “No contacto”:

II. Tipo de alerta “Sí Contacto”

- Medallia enviará las encuestas mediante un correo electrónico de notificación dirigido a los analistas de Cierre de Ciclo.
- A partir del envío, se activa un temporizador interno con un SLA de contacto de 48 horas hábiles.
- Al recibir la notificación de alerta, el analista revisa el detalle de la respuesta junto con la información del cliente (*saldo, CF, edad, asesor, etc.*)
- Posteriormente, analiza el comentario, identifica la problemática y evalúa las posibles soluciones que se pueden ofrecer al cliente.

Dependiendo los comentarios y/o problemática del cliente, se identifican dos tipos de llamadas:

- **Llamada de servicio** (*Llamadas donde se identifica que el analista puede brindar solución y/o solo feedback de servicio*).
 - El analista de cierre de ciclo se comunica y logra contactar al cliente.
 - Escucha atentamente y brinda solución o información correspondiente.
 - Agradece los comentarios y, de ser necesario, ofrece disculpas en nombre de Actinver.
 - Se cierra alerta desde Medallia, registrando la información del formulario:

- Área problemática y acción tomada
 - Área resolutora (*debe estar ligada al grupo de escalamiento*)
 - Categoría y subcategoría del comentario del cliente
 - Duración de la llamada
 - Comentarios del cliente/analista
 - Estatus final de la alerta (*"Caso de éxito", "Se atendieron los comentarios del cliente", "No localizado", "Número equivocado"*)
- **Llamada con escalamiento:** (*agradece sus comentarios y sondea acerca de su problemática, así mismo le indica al cliente, que un experto en el área correspondiente se pondrá en contacto con él para brindarle apoyo/solución*).
 - El analista de cierre de ciclo se comunica y logra contactar al cliente.
 - Escucha atentamente y brinda solución o información correspondiente.
 - Informa al cliente que su caso será escalado para ser atendido por un experto, con el objetivo de brindarle una solución adecuada a sus necesidades.
 - El analista asigna la alerta al área resolutora ingresando los comentarios del cliente.
 - Medallia envía automáticamente una notificación vía correo electrónico con los datos de la alerta y del cliente.
 - En automático Medallia reinicia el SLA de seguimiento (48 hrs hábiles) por parte del área resolutora.

Una vez atendida la alerta, el área resolutora debe cerrarla ingresando la siguiente información:

- Área problemática y solución brindada
- Área resolutora (*debe estar ligada al grupo de escalamiento*)
- Categoría y subcategoría del comentario del cliente
- Duración de la llamada
- Comentarios del cliente/analista de seguimiento
- Fecha y hora de la llamada de contacto
- Estatus final de la alerta (*"Caso de éxito", "Se atendieron los comentarios del cliente", "No localizado"*)

Nota: En caso de no atender la alerta dentro del tiempo establecido, Medallia generará automáticamente seguimientos cada 48 horas a las áreas responsables, por la falta de atención. (*El proceso de escalamiento se realizará con base al flujo de escalamiento*)

- **Escalamientos de cuentas asesoradas**
 - **Director Divisional:** Si han transcurrido 48 horas desde el escalamiento inicial sin respuesta, Medallia enviará automáticamente una alerta por correo electrónico, notificando el incumplimiento por parte del Director de CF o del Asesor.
 - **Business Management:** Si después de 48 horas de haber notificado al director Divisional aún no se brinda atención, Medallia enviará una nueva alerta por correo electrónico a Paulina Quintana (Gerente de Business Management), informando el incumplimiento.
 - **Dirección Ejecutiva Comercial:** Si transcurren otras 48 horas sin respuesta tras la notificación a Business Management, se enviará una alerta por correo electrónico a Gabriela Mezzo (para Banca Patrimonial) / Roberto Vladimir Morales (para Banca Privada), informando el incumplimiento.

- Si, después de 8 días hábiles desde la primera alerta, esta continúa sin ser atendida pese a las notificaciones, Medallia enviará automáticamente un reporte a Erick Deviana (Prácticas de Ventas) para iniciar la investigación correspondiente y, si aplica, proceder con la sanción al asesor conforme a lo estipulado en la matriz de sanciones
- **Escalamiento a usuario/grupos responsables de áreas resolutoras**
 - Si transcurridas las primeras 48 horas hábiles desde el escalamiento inicial la alerta no ha sido atendida por el área resolutora, Medallia enviará tres notificaciones automáticas adicionales de recordatorio, con una frecuencia de 48 horas hábiles entre cada una. El plazo máximo para la atención y cierre de la alerta es de 8 días hábiles.
 - En caso de no recibir respuesta dentro de este plazo, el noveno día se enviará una notificación automática al director del área correspondiente, solicitando atención inmediata, con copia al Subdirector de Experiencia del Cliente para su conocimiento.

III. Clientes No localizados “Sí contacto”

Si, después de realizar cinco intentos de contacto con el cliente, no se logra establecer comunicación, el analista de cierre de ciclo procederá a cerrar la alerta en Medallia, registrando en el formulario correspondiente la siguiente información

- Área problemática
- Categoría y subcategoría del comentario del cliente
- Duración de la llamada
- Comentarios del cliente/analista de seguimiento
- Clasificar la alerta como “No localizado”
- Una vez que la alerta se clasifique como “**No localizado**”, Medallia enviará automáticamente un correo electrónico a la dirección registrada del cliente. En este correo se informará sobre los intentos de contacto realizados y se proporcionarán los números del Centro de Atención Telefónica, así como las opciones de atención disponibles según el motivo de la queja. En casos relacionados con asesoría, también se incluirán los datos de contacto del asesor asignado.

IV. No contacto (Banca Privada/WM, Patrimonial, Anfitrión CF’S)

- Medallia identificará las alertas de clientes detractores que hayan solicitado no ser contactados y enviará automáticamente una notificación al Director del CF asignado para la atención de dichos comentarios.
- Medallia cerrará automáticamente la alerta, clasificándola como “No contacto” y registrará los datos del cliente en la base correspondiente. En caso de que los comentarios incluyan alguna queja relacionada con la asesoría (identificada a través de Speech Analytics), se habilitará una interfaz rápida para que el Director del CF pueda ingresar directamente sus observaciones en Medallia.

V. Encuesta de satisfacción Casos de éxito

- Una vez que el cierre de una alerta sea clasificado como Caso de Éxito, Medallia detonará automáticamente una nueva encuesta de satisfacción dirigida al cliente. El objetivo es reevaluar la atención brindada a sus comentarios y, en su caso, la efectividad de la solución implementada.
- El propósito principal será conocer el sentimiento actual del cliente y verificar si se logró convertirlo de detractor a promotor.
- La encuesta consistirá en un formulario breve, en el que se solicitará:
 - El nuevo puntaje NPS asignado por el cliente.
 - Comentarios posteriores a la solución entregada. (Anexo [Feedback Casos de Éxito](#))
- El envío de la encuesta se realizará de forma programada y automatizada a través de WhatsApp, buscando obtener respuestas rápidas y oportunas.

VI. Dashboard

- Creación de un tablero interactivo para la visualización en tiempo real de la productividad relacionada con las alertas recibidas (por unidad de negocio):
 - Total de alertas recibidas
 - Distribución de alertas por analista (cierre de ciclo)
 - Estatus actual de cada alerta
 - Atendidas
 - Cerradas
 - No localizadas
 - Casos de éxito
 - Escaladas
 - Curso
 - Nueva
 - Atrasada
 - Clasificación de los casos de éxito por analista y/o área resolutora
 - Identificación de las áreas pendientes de resolver alertas escaladas
 - Desglose de categorías y subcategorías en las alertas cerradas

VII. Reportes y Análisis

Medallia genera en automático una base descargable con los registros realizados de cada una de las alertas:

- ID de la encuesta
- Fecha de creación (*fecha de envío de la encuesta*)
- Fecha de respuesta (*fecha en que se recibe la respuesta del cliente*)
- Email
- Teléfono
- Número Cliente Único

- Contrato
- Tipo Contrato
- Fecha Apertura del contrato
- Unidad de Negocio (*Banco/Casa de Bolsa*)
- Segmento Banca
- Nombre Completo Cliente
- Edad
- Saldo al día
- Nombre Asesor
- Centro Financiero
- Director Centro Financiero
- Subdirector Centro Financiero
- Director Regional
- Director Divisional
- Saldo al día
- Motivo y fecha de Visita (*solo aplica para encuestas de CF's*)
- Tipo de Encuesta (*Actinver relacional, Bursanet, Centros financieros, DINN, Liverpool*)
- Tipo de Envío (*Email / WhatsApp*)
- Alerta cerrada por (*nombre del analista y/o encargado del cierre*)
- Hora de cierre de alerta
- Probabilidad de recomendar (*evaluación del 0-10*)
- Razón de probabilidad de recomendar (*motivo de la calificación*)
- Tipo de alerta (*Cliente en riesgo Si/No contacto, R/B/L/WA*)
- Estado actual de alerta (*cerrada, en curso, nueva, atrasada, escala*)
- Tipo de cierre de la alerta (*contactado, no localizado, caso de éxito*)
- Se escaló a área resolutora para seguimiento (*si, no*)
- Número de escalamientos realizados
- Alertas escaladas a Prácticas de Venta
- Alertas de no contacto escaladas al Director de CF para seguimiento
- Tiempo total de cierre completo de cada una de las alertas
- Tiempo de atención de alertas por parte del equipo de cierre de ciclo, SLA contacto
- Tiempo de atención por áreas resolutoras, SLA de seguimiento
- Total de casos resueltos por área resolutora (*especificar áreas*)
- Categoría y subcategoría del cierre de cada alerta
- Evaluación post contacto (*NPS actual recibido en el feedback de casos de éxito*)
- Comentarios ingresados por cada una de los involucrados

Notas Generales:

- Es importante que cada intento de contacto que realice el analista de cierre de ciclo se registre en Medallia a través de "Nota", especificando hora y fecha, así como el comentario pertinente (máximo deben realizar 5).
- En los casos en los que, para la atención de la alerta, se requiera el apoyo de más de un área resolutora, el usuario/grupo asignado desde el primer escalamiento, será el responsable de validar que se brinde la atención en los tiempos ya establecidos.
- Los correos de seguimiento que Medallia envíe a las áreas correspondientes con base en los escalamientos realizados también serán compartidos, de forma informativa, con los analistas de cierre de ciclo.
- El cierre final debe ser realizado por el área resolutora para garantizar la trazabilidad de la solución real, en caso de no hacerlo, Medallia [enviará recordatorios automáticos y realizará el escalamiento interno correspondiente](#).
- Medallia actualiza automáticamente el estado y los campos de cada alerta al cerrarse, ya sea por contacto exitoso, escalamiento completado o falta de localización.