

Tema gerencial:



Mejoramiento en la atención telefónica



Antecedentes:

Directores del proyecto:

Luis García Collins y Patricia Calle

Mutualista Pichincha busca mejorar la atención telefónica en su PBX. Para ello, lanzó el programa "Mejorando nuestra atención Telefónica" con el que se inició un proceso de seguimiento continuo a la gestión de atención telefónica del Edificio Matriz.

Situación observada:

A finales de 2006 se detectó un incremento en las quejas por parte de los clientes con respecto a la facilidad de comunicarse con funcionarios de la institución a través de su PBX. Un gran porcentaje de estas quejas hacía referencia a problemas de accesibilidad (suena ocupado todo el tiempo, no contestan, se cae la llamada y toca marcar nuevamente, etc.). Este hecho, como era de esperarse, generaba un malestar en sus clientes e influía negativamente en su percepción de servicio, lo que afectaba negativamente los niveles de satisfacción. En ese entonces su central telefónica era muy pequeña y no brindaba la posibilidad de generar estadísticas sobre el flujo de llamadas. Además, era atendida por únicamente dos personas en dos turnos.



Solución implementada:

Se pasó de atender con una consola y recursos muy limitados a atender vía *Call Center* con un equipo de operadores que manejan herramientas sofisticadas para la

administración de flujos de llamadas con el objetivo de alcanzar un nivel de servicio del 80% (llamadas contestadas antes de 20 seg.) Adicionalmente se lanzó el programa "Mejorando nuestra atención Telefónica" con el objetivo de disminuir el porcentaje de llamadas no contestadas en las extensiones internas. Además, de capacitar a todo el personal en atención telefónica, mensualmente se envía reportes a todas las áreas con información sobre su desempeño telefónico a fin de implementar algunas medidas correctivas inmediatas.



Resultados:

La central recibe mensualmente en promedio un total de 11.628 llamadas y como resultado del programa, el nivel de servicio, que en enero de 2007 fue del 50%, en enero de 2008 mejoró al 81%, mostrando niveles de servicio de calidad internacional. También disminuyó en un 10% el número de llamadas no contestadas en las diferentes extensiones. Estos factores contribuyeron a mejorar la intención de recompra en un 19,78%.

Aprendizaje

Diferentes estudios muestran que cerca de un 20% de las llamadas hechas a una institución pueden resultar en una compra, por lo que es importante mejorar los porcentajes de llamadas contestadas al interior de la organización.

Mejora en el nivel de servicio

