

PROCESOS DE MEJORA DE EXPERIENCIA CLIENTES

Los distintos procesos que se mencionan a continuación tienen como objetivo principal poder apoyar mediante plataformas y procesos de monitoreo al equipo Técnico de Operaciones Terreno. Para esto se envía un prediagnóstico previo a la ejecución, entregando recomendaciones Técnicas con el objetivo de tener información valiosa que permita tener una mayor resolutiveidad al momento de ejecutar en el domicilio del cliente. **Esto no constituye una auditoria al Técnico, es un apoyo en la resolución del inconveniente del cliente.**

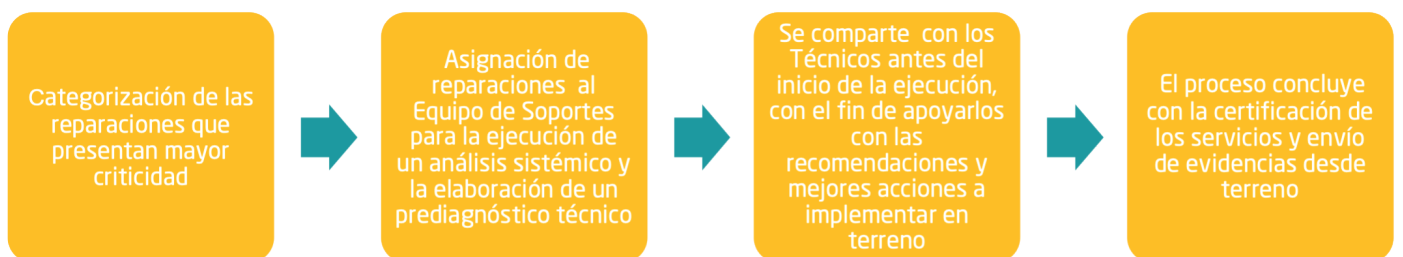
PROCESO: REITERADOS

¿DE QUÉ SE TRATA?

Proceso que entrega una categoría a la reparación ingresada por el cliente y responde a la cantidad de reparaciones finalizadas en terreno dentro de un periodo de 60 días móviles y el riesgo que existe de que el cliente desconecte sus servicios contratados. A continuación, te explicamos las categorías:

Categoría	Q de visitas	Denominación
Danger - High	>= 4 visitas	Alto Riesgo
Mid	= 3 visitas	Mediano Riesgo
Low	=2 visitas	Bajo Riesgo

FLUJO:



PROCESO: CLOSE THE LOOP - RETENCIÓN

¿DE QUÉ SE TRATA?

Proceso donde cliente llama al Call Center de ClaroVTR para manifestar sus molestias por el funcionamiento de sus servicios e indica las intenciones de desconectar. Luego, se genera orden de reparación quedando marcada en el ingreso como Close The Loop @RETE - @CTL para asegurar la correcta y resolutive ejecución en terreno.

FLUJO:



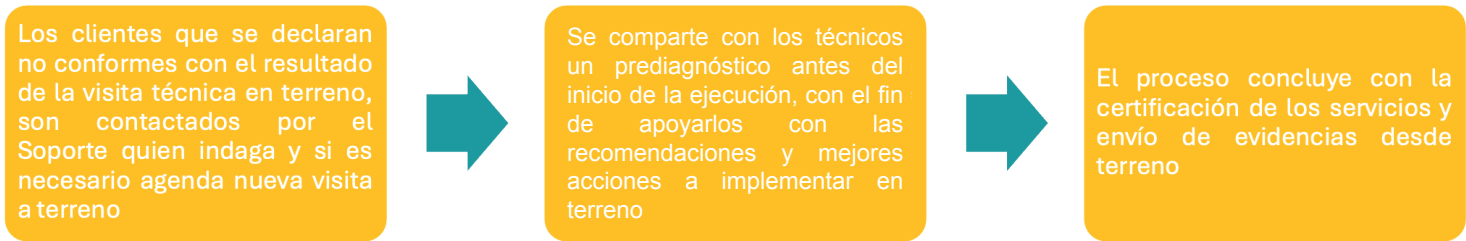


PLATAFORMA: CLOSE THE LOOP - CIERRE SEGURO

¿DE QUÉ SE TRATA?

Plataforma diseñada para escuchar y gestionar eficazmente a los clientes insatisfechos con el resultado de las visitas técnicas de reparación. La metodología corresponde una vez pasado 1 hora desde el cierre de un SSTT, el cliente recibe un mensaje de WhatsApp consultando si está satisfecho con la actividad realizada y la solución implementada.

FLUJO:



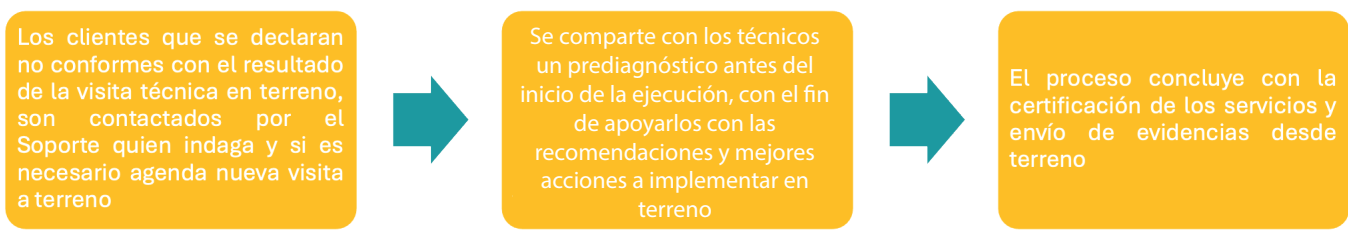
PLATAFORMA: BABY SITTING CLIENTES NUEVOS

¿DE QUÉ SE TRATA?

Plataforma que permite escuchar y gestionar oportunamente a clientes insatisfechos, identificando a su vez las causas de su inconformidad y recopilando los comentarios del cliente que permiten alertar, corregir y mejorar la experiencia.

Dichas acciones se ejecutan a todos los nuevos clientes, donde el recibe un WhatsApp consultando si se encuentra satisfecho con la actividad entregada y la solución implementada. Todos aquellos Clientes que continúan con algún inconveniente son llamados por un equipo especializado para su gestión, asegurando la satisfacción de este.

FLUJO:



PROCESO: CERTIFICACIÓN ONLINE (CERO)

¿DE QUÉ SE TRATA?

Proceso enfocado en certificar el trabajo de técnicos de bajo desempeño en términos de calidad, y que tienden a generar futuros servicios técnicos en el domicilio del cliente. Esto implica la revisión de la adherencia a la norma de instalación, o a la resolución de problemas al momento de la ejecución de la actividad.

FLUJO:

