

Atención Contact center

Versión 4

Fecha de Vigencia: 2012-05-29

Código M5-1-05

Fecha Vigencia (Acto Administrativo) 2012-5-29



Aprobaciones :

Acción	Fecha	Ejecutada por
Elaborado por	2012-05-29	Elda Yolanda Castellanos Monroy ([Sin Cargo Definido])
Aprobó	2012-05-29	Diego Andres Celis Sanchez ([Sin Cargo Definido])

MacroProceso :

Gestión del servicio

Proceso :

Atención al cliente

Tipo de Documento :

Procedimiento

Responsable(s) del Documento :

Diego Andres Celis Sanchez

Origen :

1.Interno

Contenido :

M5-1-05 Atencion contact center V4.zip - (Ver a continuación)

1. OBJETIVO

Prestar una adecuada y eficiente atención a través del Contact Center del ICETEX.

2. ALCANCE

Inicia en el momento que el usuario se comunica con la línea de atención para manifestar una solicitud, queja o reclamo ante el ICETEX y finaliza una vez que se tramite la respuesta de fondo para el usuario.

3. DEFINICIONES

Contact Center: Es un punto de contacto centralizado que construye y conduce relaciones con los usuarios reales y potenciales del ICETEX. Este contacto se desarrolla vía telefónica.

Usuario: Corresponden a los beneficiarios, deudores solidarios y clientes potenciales de los servicios ofrecidos por el ICETEX.

Solicitud: Corresponde a la expresión de una inquietud o petición que se haga al ICETEX con relación a los servicios que presta.

Información: Hace relación a los datos, registros, informes y documentos que posee el ICETEX, los cuales puede solicitar o consultar el usuario, dentro de las restricciones que establece la ley.

Queja: Contempla una denuncia, crítica o sugerencia relacionada con la prestación del servicio del ICETEX donde se espera una respuesta explícita o implícita.

Reclamo: Es toda manifestación de inconformidad sobre el servicio que presta el ICETEX, ante la situación de un derecho insatisfecho.

Outsourcing: Empresa que destina recursos para cumplir tareas designadas por el ICETEX, a través de un contrato de prestación de servicios. La entidad ha tercerizado procesos, manejándolos en algunos casos como Outsourcing In house (aplica para atención personalizada), es decir, estos prestan el servicio dentro de las

instalaciones del Instituto.

Llamadas ingresadas: Son todas las llamadas que entran al contact center de manera general sean transferidas o contestadas.

Llamadas contestadas: Son todas las llamadas que son atendidas directamente por el asesor de servicio en el canal de atención del contact center.

Nivel de servicio: Es una medición que expresa el porcentaje de transacciones a las que se atiende en un periodo determinado. Por ejemplo un nivel de servicio contractual 80/20 especificaría que se atenderán un 80% de las llamadas dentro de los primeros 20 segundos.

Escalonamiento: Consiste en tramitar los asuntos que no pueden ser resueltos directamente por los Puntos de Atención personalizados o telefónicos a nivel nacional, ante las diferentes áreas del ICETEX, como son: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza; Vicepresidencia de Fondos; Oficina de Relaciones Internacionales; Grupo de Archivo y Correspondencia, Asesores Comerciales de Presidencia, Dirección de Tesorería, Oficina Jurídica.

Hallazgos: Son recomendaciones, evidencias y observaciones encontradas por el funcionario del ICETEX al canal de atención que son definidas dentro del plan de calidad de la oficina comercial y de mercadeo y que buscan mejoras en los procesos y procedimientos de la diferentes áreas de la institución relacionados con el macroproceso de gestión del servicio.

Visitas de calidad: Son presencias físicas o monitoreos de un funcionario del ICETEX al outsourcing de servicio, con el fin de evaluar la calidad brindada a los usuarios por parte del canal de atención.

4. CONDICIONES GENERALES

- El horario de atención del contact center es de lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm y sábados de 8:00am a 1:00 pm.
- El trámite de respuesta debe darse dentro de los términos establecidos en el Código Contencioso Administrativo.
- El Outsourcing de Atención al Usuario escalará los casos que lleguen por los diferentes canales, teniendo en cuenta la Matriz de Escalonamiento definida para cada una de las áreas misionales.
- El seguimiento, control y presentación de informes está a cargo del Grupo de Atención al cliente de la Oficina Comercial y de Mercadeo.
- El Profesional de la Oficina Comercial y de Mercadeo, semanalmente realiza la auditoría de calidad por canal en las instalaciones donde se preste cada servicio.

5. DESCRIPCIÓN

5.1. DIAGRAMA DE FLUJO

(Ver anexo)

5.2. ACTIVIDADES

Usuario

- 5.2.1. Llama a la línea de Administración de Clientes, ya sea:
- Línea Bogotá.
 - Línea Nacional.
 - Línea de atención Quejas y Reclamos.

Y selecciona la opción de acuerdo al servicio sobre el cual requiere información.

Asesor de Servicio al Cliente Contact Center / Outsourcing de Atención a Usuarios

- 5.2.2. Responde la llamada siguiendo el protocolo establecido y si corresponde a un usuario del ICETEX, verifica la titularidad del beneficiario o deudor solidario mediante el cuestionamiento de sus datos básicos que permita confrontarlo con la información registrada en el Sistema de Administración de Clientes. De lo contrario, continua en la actividad 5.2.4.
- 5.2.3. Si es correcta la titularidad del usuario actualiza en el Sistema de Administración de Clientes los datos como: lugar de domicilio, teléfonos de contacto, correo electrónico, etc. De no ser correcta la titularidad del usuario no se da continuidad al procedimiento.

Usuario

- 5.2.4. Manifiesta su solicitud, queja o reclamo frente al servicio.

Asesor de Servicio al Cliente Contact Center / Outsourcing de Atención a Usuarios

- 5.2.5. Tipifica en el Sistema de Administración de Clientes la solicitud, queja o reclamo comunicada por el usuario, de acuerdo con la tipología establecida en el sistema.
- 5.2.6. Consulta la información solicitada por el usuario en los aplicativos (C&CTEX, COBOL, APOTEOSYS), según corresponda.
- 5.2.7. Si dispone de la información, suministra la respuesta al usuario, haciendo una explicación clara y concisa de la misma.
- 5.2.8. Registra la respuesta dada al usuario en el Sistema de Administración de Clientes para efectos de tener trazabilidad sobre la solicitud, queja o reclamo presentado.
- 5.2.9. Si no dispone de la información que le permita dar en el momento una respuesta adecuada, informa al usuario sobre el escalonamiento de su solicitud, queja o reclamo. Para ello le solicita la dirección del correo electrónico e informa el tiempo de respuesta y le confirma el número de ticket de apertura de su caso.
- 5.2.10. Escala a través del Sistema de Administración de Clientes la solicitud, queja o reclamo al funcionario correspondiente.

Asesor de Servicio al Cliente Escrita / Outsourcing de Atención a Usuarios

- 5.2.11. Recibe y consulta la información solicitada por el asesor de servicio al cliente Contact Center en los aplicativos (C&CTEX, COBOL, APOTEOSYS), según corresponda al perfil de modificación que tiene asignado.
- 5.2.12. Registra la respuesta en el Sistema de Administración de Clientes, haciendo una explicación clara y concisa para efectos de tener trazabilidad sobre la solicitud y genera respuesta al usuario a través del correo electrónico registrado
- 5.2.13. Si requiere escalonamiento al área misional, escala la solicitud a través del sistema de administración

de clientes.

Funcionario / Área misional del ICETEX

- 5.2.14. Recibe a través del Sistema de Administración de Clientes la solicitud, queja o reclamo.
- 5.2.15. Investiga el caso para poder obtener información adecuada y suficiente que permita dar respuesta a la solicitud, queja o reclamo presentada.
- 5.2.16. Una vez documentado el caso, suministra la información correspondiente al asesor de servicio al cliente escrita que escalono la solicitud, queja o reclamo a través del Sistema de Administración de Clientes.

Asesor de Servicio al Cliente Escrita / Outsourcing de Atención a Usuarios

- 5.2.17. Revisa la respuesta generada frente a la solicitud, queja o reclamo del usuario, para asegurar que este acorde a la solicitud.
- 5.2.18. Si no es acorde a la solicitud, escala nuevamente al área misional para generar la respuesta de acuerdo al caso.
- 5.2.19. Tipifica la respuesta de la solicitud, queja o reclamo según las opciones brindadas por el Sistema de Administración de Clientes.
- 5.2.20. Remite la respuesta al usuario a través del Sistema de Administración de Clientes, el cual envía un correo electrónico a la cuenta del usuario.

Profesional Universitario / Oficina Comercial y de Mercadeo

- 5.2.21. Toma una muestra representativa de las solicitudes y respuestas dadas por el agente del Outsourcing a través de éste canal y registra en el "Formato visita de Calidad Contact Center" (../F177).
- Continúa con las actividades descritas en la Guía "Visitas de calidad a Canales de Atención" (../G64).
- 5.2.22. Elabora y presenta un informe al coordinador de atención al cliente con los hallazgos evidenciados durante la visita de calidad.

Comité de Interventoría

Continúa con el procedimiento ../"Supervisión de contratos" (../A4-2-02) a partir de la actividad 10.

6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

ACTIVIDAD A CONTROLAR	COMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
Calidad en las contestaciones ofrecidas a los clientes, tiempos de respuesta e historial sistematizado.	A través de auditorías de calidad del servicio por cada canal de atención.	Confrontación de documento de identificación con información de Sistema de Administración de Clientes.	Profesional universitario oficina comercial y mercadeo.
Resultados de capacitación mensual.	A través de un informe que contiene entre otros las calificaciones obtenidas por el personal nuevo y antiguo.	Informe mensual de capacitación, asistencia a las capacitaciones, detalle de las notas obtenidas por asesor, cronograma de	Profesional universitario oficina comercial y mercadeo.

		temas de capacitación.	
Seguimiento de las fallas en los sistemas y las telecomunicaciones al área de tecnología del canal de atención.	A través del informe de presidencia.	Resultados de la revisión del informe diario de presidencia.	Coordinador Atención al Usuario/ Profesional universitario oficina comercial y mercadeo.
Control de indicadores y niveles de servicio exigidos contractualmente al Outsourcing.	A través del informe de presidencia y el informe de gestión.	Resultados de la revisión del informe diario de presidencia y del informe de gestión.	Profesional universitario oficina comercial y mercadeo.
Revisión de las novedades presentadas en el canal de atención de grandes clientes.	A través de seguimientos en la base de datos, en los informes enviados por el outsourcing y del monitoreo del canal.	Envío del reporte de fallas o hallazgos al área de tecnología y la interventoría.	Profesional universitario oficina comercial y mercadeo.
Asignación de perfiles de usuarios.	De acuerdo con las funciones y en concordancia con el procedimiento asignación de accesos a sistemas de información.	Validación de ingreso y salida de personal y permisos dependiendo de la campaña en la que labora. Informe de activación, modificación y eliminación de usuarios.	Profesional universitario oficina comercial y mercadeo.
Control de movimientos de claves y usuarios asignados.	A través del seguimiento de la bitácora de depuración y el sistema de administración de clientes.	Resultados de la revisión del seguimiento de la bitácora de depuración y el sistema de administración de clientes.	Profesional universitario oficina comercial y mercadeo.
Verifica la titularidad del beneficiario o deudor solidario.	Aplicar los lineamientos de la reserva bancaria.	Confrontación de documento de identificación con información de Sistema de Administración de Clientes.	Asesor de Servicio al Cliente Contactó Center.
Escala la solicitud, queja o reclamo al proceso que corresponde.	Direccionar al funcionario que compete de manera inmediata.	Notificación a través del Sistema de Administración de Clientes.	Asesor de Servicio al Cliente Contact Center.
Suministra la información para dar respuesta al usuario.	Asegurar que se da respuesta dentro de los tiempos establecidos.	Notificación a través del Sistema de Administración de Clientes.	Funcionario del proceso correspondiente.
Remite los reportes de fallas a los líderes de procesos.	Determinar los casos de escalonamiento que no han sido resueltos y los tiempos establecidos.	Reportes de fallas.	Coordinador Atención al cliente.
Opera el Sistema de Administración de Clientes.	Asegurar la disponibilidad y continuidad del Sistema de Administración de Clientes.	Sistema de Administración de Clientes en uso.	Outsourcing de Atención a usuarios.

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
Código Contencioso Administrativo	NA
Matriz de escalonamiento	NA
Informe de Presidencia	NA
Formato visita de calidad Contact Center	../F177
Instructivo formato visita de calidad Contact Center	../I177
../Guía de Visitas de Calidad a Canales de Atención	../G64
../Procedimiento Supervisión de contratos	../A4-2-02

Anexos : M5-1-05 Atención contact center V4.pdf -

Registros asociados al documento :

Descripción de cambios :

- Actulización de las actividades incluyendo la apertura de la solicitud por ticket
- Inclusion de la guia de visitas de calidad
- Actulizacion de definiciones y controles
- Actulizacion del diagrama de flujo

Elaborado por : Elda Yolanda Castellanos Monroy

Tags : Atención Contact center

Relacionado Por :

Tipo de Elemento	Elemento
Solicitud	Publicar como anexos del proceso de selección pública del contratista 004 - 2012,
Solicitud	actualización

Historial de Versiones :

Fecha de Vigencia	Versión	Elaborado por	Descripción	Estado
2012-05-29	4	Elda Yolanda Castellanos Monroy	Actulización de las actividades incluyendo la apertura de la solicitud por ticket Inclusion de la guia de visitas de calidad Actulizacion de definiciones y controles Actulizacion del diagrama de flujo	Vigente
2011-06-03	3	Beatriz Helena Torres Lizarazo	Se incluye el código para el formato visita de calidad Contact Center (F177) y los campos del formato en la actividad 5.2.18 Se modifica en condiciones generales: El Comité de mejoramiento que se reúne a evaluar el informe de auditoría elaborado por la Oficina Comercial y de Mercadeo, el cual es independiente del informe que debe entregar el Outsourcing a la Interventoría del contrato. Se agrega condición General: El seguimiento, control y presentación de informes está a cargo del Grupo de Atención al usuario de la Oficina Comercial y de Mercadeo.	Desactualizado
			- Se actualiza el nombre del proceso en el encabezado del diagrama de flujo y	

2010-06-30	2	Beatriz Helena Torres Lizarazo	descriptivo. - Se eliminan actividades asignadas al coordinador de grupo de atención al usuario. - Se incluyen actividades referentes al comité de calidad en el diagrama de flujo y éste documento.	Desactualizado
2009-01-30	1.0	Beatriz Helena Torres Lizarazo	-	Desactualizado