



Obras Sanitarias del Estado

Gerencia de Gestión de Clientes

INDUCCIÓN DEL PERSONAL CALL CENTER

MN CL. 01

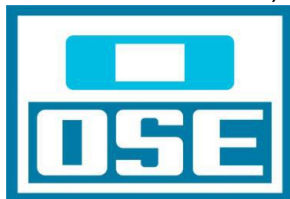
Versión 03

Página 1 de 24

MN.CL.01 INDUCCIÓN DEL PERSONAL Centro de Atención Telefónica Nacional



Este documento describe las actitudes y aptitudes deseables y esperadas del personal que desempeña tareas en el Centro de Atención Telefónica Nacional, así como recomendaciones y guiones de dialogo, para atender de forma correcta, homogénea, y amablemente a los clientes.



Gerencia Gestión de Clientes

ELABORADO POR: Grupo de Apoyo
Gcia. Gestión de Clientes y Centro
de Atención Telefónica Nacional

REVISADO POR: Jefe de Atención
Telefónica

APROBADO POR: Gerencia Gestión
de Clientes

FECHA: 27-11-2018

FECHA: 27-11-2018

FECHA:



Obras Sanitarias del Estado

INDUCCIÓN DEL PERSONAL CALL CENTER

MN.CL.01

Versión 03

Gerencia de Gestión de Clientes

Página 2 de 24

CAPITULO 1

1.1 OBJETIVO.

El objetivo de éste manual es informar al personal del Call Center de la Gerencia de Gestión de Clientes los aspectos inherentes al desempeño de su tarea.

1.2 REFERENCIAS

Decreto 147/2012- Ver intranet de OSE

Reglamento de prestación de servicios y decreto tarifario- Ver Intranet de OSE

Reglamento Interno de Personal de OSE- Ver Intranet OSE

Procedimientos e Instructivos del Sistema de Gestión Comercial Operativo (SGCV10)- Ver ayuda técnica SGC

IT.CL.07 Instrucciones de Trabajo para el Call Center de OSE

REG.CL.01 V01 Evaluación de Desempeño de Calidad en la atención de las llamadas entrantes

LI.CL. 02 V01 Listado de Indicadores del Sistema Génesis

LI.CL.01. V01 Listado de Reportes por Agentes

IT.CL.03 Contingencia

DOC.CC.06 V01 Reglamento Interno para el Personal Contratado de la Gerencia de Gestión de Clientes

Glosario de Términos del SGC

1.3 DEFINICIONES

Para este documento se aplican las definiciones del DOC.CC.01 (GLOSARIO).

MISIÓN DE LA GERENCIA DE GESTIÓN DE CLIENTES

Atender al cliente integralmente en cualquier punto del país, brindando una respuesta efectiva, en forma ágil y homogénea, por el conjunto de canales disponibles, minimizando las concurrencias y el aporte de documentación.

1.4 RESPONSABILIDADES

Gerencia de Gestión de Clientes, Jefatura Atención de Clientes, Jefatura Atención Telefónica y Supervisores/as del Centro de Atención Telefónica Nacional.

1.5 GENERALIDADES

OSE responde a la solicitud del cliente cumpliendo con los estándares definidos, a través de un Centro Nacional de Atención Telefónica (Call Center).

El Centro de Atención Telefónica asegura el procesamiento de la comunicación desde su origen. Al comenzar la atención el personal **de Atención Telefónica**

- ✓ cuenta con toda la información del posible cliente llamante.
- ✓ confirma o corrige la identificación del servicio objetivo y la identificación de la persona que se comunica



Obras Sanitarias del Estado

INDUCCIÓN DEL PERSONAL CALL CENTER

MN.CL.01

Versión 03

Gerencia de Gestión de Clientes

Página 3 de 24

El **software** permite el acceso por claves amigables para el cliente (cédula de identidad, RUT, nombre, dirección). Ajustada la identificación del cliente, brinda información sobre los trámites en curso o recientemente finalizados de la persona y el servicio objetivo. Ello permite la identificación y registración de reiteraciones o trámites concomitantes (1).

CAPITULO 2

2. - DEL PERSONAL



Cuando el/la funcionario/a ingresa a la organización, el/la responsable le informa al nuevo funcionario/a las reglamentaciones pertinentes, horarios, cultura de la organización, derechos, deberes y beneficios del mismo y toda aquella información necesaria para el normal desarrollo de sus actividades (PR.RH.02 Inducción del Personal)

Posteriormente el/la responsable del proceso realiza las presentaciones formales ante sus Jefes/as, compañeros/as y el resto de las autoridades de la organización con las que el ingresante pueda llegar a tener contacto.

Una vez confirmado el ingreso se realizan todos los trámites legales para el normal desarrollo de las actividades laborales del funcionario/a.

Se le notifica que sus conversaciones con el cliente son grabadas para el posterior análisis de calidad de la comunicación con el cliente, (así como también el cliente es informado a través del mensaje de bienvenida que la conversación será grabada para su posterior monitoreo). Se transcribe el artículo correspondiente a este punto del decreto 147/2012

Artículo 34°. Al iniciarse la relación laboral, el trabajador será informado sobre si el procedimiento de escucha en el momento de desarrollar las tareas forman parte de los procedimientos de auditoría utilizados por el empleador. - - - - -

El trabajador tiene derecho a que en caso de que de la escucha surja una consideración desfavorable respecto de su desempeño, sea informado por el empleador en un plazo de 48 horas desde el incidente a efectos de que pueda presentar sus argumentos si lo entiende pertinente. El plazo referido corresponde para el caso de que no exista grabación del incidente. El plazo será de 12 días en el caso de que exista grabación del incidente, teniendo el trabajador derecho a acceder a la misma.- - - - -

Para la capacitación del personal se utiliza este Manual de Inducción, y el conjunto de Reglamentos, Resoluciones del Directorio, procedimientos internos establecidos para cada trámite, Estos últimos están siempre disponibles para el personal dentro del sistema comercial Operativo en el modulo de Ayuda Técnica.

Así como las instrucciones de trabajo de acuerdo al tipo de tramite (IT.CL.02 Instrucciones de Trabajo por tipo



Obras Sanitarias del Estado

INDUCCIÓN DEL PERSONAL CALL CENTER

MN.CL.01

Versión 03

Gerencia de Gestión de Clientes

Página 4 de 24

de Tramite).

También es importante aclarar que en forma periódica y a través de muestreo se efectuaran Evaluaciones de Desempeño del personal, a través de las escuchas de las llamadas entrantes, (ver Anexo), y se realizará la devolución correspondiente. Así como también se medirá la eficacia de las capacitaciones efectuadas, a los efectos de determinar el grado de comprensión, y determinar nuevas necesidades de capacitación, para lo cual podrá utilizarse diferentes técnicas de medición (pruebas internas de conocimiento, sugerencias de supervisores, etc.).

Artículo 33°. Se deberá capacitar al trabajador y actualizar esa capacitación periódicamente. La información deberá ser homogénea respecto a todos los trabajadores, y tendrá como objetivo ajustar y definir los criterios de las tareas. A tales efectos se podrá utilizar el equipo informático, instructivos o carteles, así como el dictado de cursos específicos.- - - - -

2.1. - DE LA TOMA DEL PUESTO DE TRABAJO



Al ingresar al Call Center, debe registrar el ingreso y la salida en el reloj destinado para ello. (En caso de personal tercerizado deberá también registrar salida y entrada cuando toma el descanso correspondiente).

Deberá pasar por el vestidor con el fin de tomar de su locker la vincha que la organización entrega a cada uno de los operadores/as, la cual es de uso personal e intransferible.

En caso de constatar problemas en el funcionamiento de la misma, debe notificar al supervisor/a a los efectos que le proporcione una nueva vincha, y gestione la reparación y limpieza de la anterior.

Decreto 147/2012

Artículo 27°. El empleador deberá poner a disposición de los trabajadores en forma gratuita e individual, las vinchas adecuadas para la actividad específica a desempeñar así como instruir al trabajador en el uso y mantenimiento de las mismas. La reposición por su desgaste normal estará a cargo del empleador.- - - - -

Cuando las vinchas sean entregadas por la empresa a otro trabajador, deberán ser previamente sometidas a una higiene y desinfección adecuadas.- - - - -



Obras Sanitarias del Estado

INDUCCIÓN DEL PERSONAL CALL CENTER

MN.CL.01

Versión 03

Gerencia de Gestión de Clientes

Página 5 de 24

El trabajador estará obligado a usar las vinchas asignadas debiendo mantenerlas en buen estado de conservación e higiene. Será responsable por su mal uso, extravío o destrucción voluntaria, en cuyo caso el empleador podrá exigir su reposición. - - - - -

Luego de tomar el puesto dispuesto para su turno (de acuerdo al dimensionado confeccionado por la Jefatura y Supervisoras), deberá logearse al sistema Génesis y al SGCV10, de forma de estar disponible para atender llamadas.

Es obligatorio leer las noticias en el SGCV10, para estar informado de las acciones o maniobras operativas que OSE este realizando en diferentes puntos del país.

CAPITULO 3

3.- ACTITUDES y APTITUDES

A continuación se describen actitudes y aptitudes que el personal deberá integrar a su comportamiento, para facilitar la convivencia del equipo de trabajo, apuntando a la eficiencia en la calidad del servicio al cliente.

 **Puntualidad.**

 **Buena presencia (higiene, vestimenta adecuada a la función de un servidor público).**

 **Ser Ordenado**

 **Respeto.**

 **Amabilidad.**

 **Responsabilidad.**

 **Trabajar en equipo.**



Obras Sanitarias del Estado

Gerencia de Gestión de Clientes

INDUCCIÓN DEL PERSONAL CALL CENTER

MN.CL.01

Versión 03

Página 6 de 24

Normas internas para el Call Center de OSE.

- ✓ **No** uso de celulares durante su turno (deberá estar en SILENCIO)
- ✓ **No** ingerir alimentos en su mesa de trabajo, hacerlo en la sala de descanso o comedor.
- ✓ **No** pararse, de no ser necesario.
- ✓ Evitar realizar llamadas personales en el horario de trabajo.
- ✓ **No** dirigirse a otros Sectores a hacer consultas sobre trámites, consultar a los líderes y/o supervisores frente a posibles dudas
- ✓ Respetar los horarios/tiempos de descanso.
- ✓ **No** ponerse en trabajo posterior a la llamada (After Call Working=ACW), a menos que esté realizando trabajos posteriores a la misma.
- ✓ En caso que un cliente quede a la espera de una respuesta por más de 5 minutos (HOLD), se deberá avisar al cliente, que se devolverá la llamada a la brevedad posible, por el número brindado por él.
- ✓ **No** realizar tareas que no correspondan a la atención (Ejemplo: MIRAR PELICULAS, JUEGOS DE COMPUTADORAS, ETC.)
- ✓ **No** utilizar discos de almacenamientos masivos (pendrive)
- ✓ **No** se podrá ingresar Notebook, Tablet, Laptos, dispositivos de Internet.



Obras Sanitarias del Estado

Gerencia de Gestión de Clientes

INDUCCIÓN DEL PERSONAL CALL CENTER

MN.CL.01

Versión 03

Página 7 de 24

3.1 GUION DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

El personal de Atención Telefónica:

- indaga el motivo de la llamada y su vinculación con gestiones anteriores,
 - identifica y registra el trámite como reiteración, concomitante o ingresa trámite nuevo (1) según el caso,
 - responde a la solicitud en caso de consultas y requerimientos sencillos,
 - registra los nuevos datos aportados por el cliente, que se actualizan en línea en los archivos de OSE,
- (1) se identifican 3 tipos de trámites: 1) **Nuevo**: casos de solicitudes por primera vez 2) **concomitantes**: vinculados a otro en trámite simultáneamente y 3) **reiteración**: requerimiento sobre un trámite iniciado previamente o resuelto de forma insatisfactoria para el cliente, **el cual se distinguirá del caso de reiteración simple**.
- asesora al cliente sobre el uso de Internet o de terminales de autogestión si el cliente no dispone de acceso a la web para el desarrollo de los trámites solucionables por esa vía,
 - asigna fecha y hora para la asistencia del cliente al local de OSE de su preferencia, en el caso que la **presencia física sea indispensable**
 - coordina con el cliente fecha para el desarrollo de una inspección si ésta está indicada como un paso necesario en el trámite.
 - informa número de trámite y de reiteración o trámites concomitantes si corresponde.
 - Gestiona todos aquellos trámites comerciales, establecidos por la superioridad, que no requieren de la presencia del cliente.



Obras Sanitarias del Estado

Gerencia de Gestión de Clientes

INDUCCIÓN DEL PERSONAL CALL CENTER

MN.CL.01

Versión 03

Página 8 de 24

3.2 CUADRO DE DIALOGO

- Recomendación **Atienda el Teléfono con rapidez.**

<u>Apertura de la llamada</u>
OSE Buena/os días/ tardes/noches
Habla.... (Decir con voz clara su nombre, con una inflexión ascendente en la voz al final del nombre)
ESCUCHAR atentamente el requerimiento del cliente (escucha activa)
En caso de duda sobre lo que se está solicitando,
SR./SRA. Lo que usted solicita es..... (repetir la solicitud del cliente para confirmar haber comprendido el requerimiento)
Con mucho gusto/ Bien...../ Entiendo.
<u>Diferentes opciones de Investigación:</u> PARA TRAMITES COMERCIALES SOLICITAR CON PREFERENCIA NRO. DE CUENTA
Podría facilitarme su Nro. de cuenta por favor? (recuadro celeste arriba al medio de su factura)
CUANDO EL CLIENTE NO POSEE NRO. DE CUENTA, SOLICITAR:
Podría facilitarme su Número de documento por favor? (C.I. o RUT)
Podría facilitarme su dirección por favor?
Podría facilitarme su nombre completo por favor?
<u>Dejar en espera para Actualización de datos</u>
Bien, un momento por favor....su número de teléfono continúa siendo....?
Otra opción
Podría facilitarme su número de teléfono por favor?
<u>Respuesta</u>
Bien, Sr. /Sra.



Obras Sanitarias del Estado

Gerencia de Gestión de Clientes

INDUCCIÓN DEL PERSONAL
CALL CENTER

MN.CL.01

Versión 03

Página 9 de 24

<u>En caso de Dejar en espera</u> ¿Podría aguardar por favor mientras lo averiguo?
<u>Volver a la llamada</u> Gracias por aguardar..... Tiene para anotar?
<u>Agilizar el cierre de la llamada</u> Cuando queda en silencio Alguna otra consulta? Muy bien, ¿de acuerdo entonces? SIEMPRE VERIFIQUE QUE EL CLIENTE HAYA COMPRENDIDO
<u>Cierre de la llamada:</u> A las ordenes, que tenga usted un buen día/ buenas tardes, /buenas noches. A UD. POR LLAMAR, BUENOS DÍAS/TARDES/NOCHES.
<u>Manejo de situaciones críticas</u> Sr. /Sra. Comprendo, ahora permítame explicarle.....

Todos conocemos la campaña y difusión de concientización que este Directorio ha venido realizando para el cuidado del agua y por ello la importancia del ahorro y el uso responsable de la misma, debido a esto se solicita:

Tener en cuenta:

Que todo contacto del Cliente denunciando roturas o pérdidas en vereda o calle lo debemos ingresar con los datos que el mismo nos brinde, tenga o no n° de puerta, tenga o no esquina etc. , sabemos la complejidad que nos causa ingresar con pocos datos este tipo de reclamos al SGC, si en el momento de la llamada no lo podemos hacer con los datos que el Cliente nos aporta, luego de cortar con el mismo (habiéndonos quedado con un tel. de contacto) consultaremos con la Supervisión para lograr ingresar dicha denuncia, luego llamaremos a ese Cliente para comunicarle el n° de Aviso.



En definitiva lo que se quiere transmitir es que **no debemos hacer responsable al Cliente de no tener todos los datos que nosotros precisamos** para ingresar el reclamo, a modo de ejemplo proponemos este cuadro de dialogo:

EJEMPLOS DE LLAMADAS OPERATIVAS

LLAMADA DENUNCIANDO UNA PÉRDIDA DE AGUA EN LA VIA PUBLICA

A: OSE BUENOS DÍAS HABLA

C: Sr/Srta. Es para comunicar una pérdida en un caño en la vereda

A: CON MUCHO GUSTO....

ME PUEDE INDICAR SI LA PERDIDA ES FRENTE A SU DOMICILIO POR FAVOR?

C: La pérdida no es en mi casa, voy camino al trabajo y me encuentro con esta rotura.

A: MUY BIEN, ME PUEDE BRINDAR LA CALLE Y N° DE PUERTA FRENTE A DONDE SE UBICA ESA PÉRDIDA?

C: Está en Camino Vecinal y creo que la la esq. es Luis B. Berres.

A: ME PODRÍA INDICAR SI RECUERDA ALGUNA OTRA REFERENCIA ? ALGUNA EDIFICACIÓN PARTICULAR EN ESA CALLE , ALGUN ALMACÉN O NEGOCIO CERCA, ALGO PARA FACILITAR LA CONCURRENCIA DE LA CUADRILLA AL LUGAR.

C: Mmm si.... Creo que hay un almacén en frente a la pérdida.

A: GRACIAS/ BIEN.UN MOMENTO POR FAVOR.

GRACIAS POR AGUARDAR

A: SU NOMBRE Y NÚMERO DE TELÉFONO?

C: José Suarez, cel. 4455226

A: SU RECLAMO QUEDÓ INGRESADO CONEL N°XXXXX

A: ALGUNA OTRA CONSULTA?

C: No muchas gracias

A: A LAS ORDENES, QUE TENGA UN BUEN DÍA.



Obras Sanitarias del Estado

Gerencia de Gestión de Clientes

INDUCCIÓN DEL PERSONAL CALL CENTER

MN.CL.01

Versión 03

Página 11 de 24

LLAMADA DENUNCIANDO ESTAR SIN AGUA

A: OSE BUENOS DÍAS HABLA

C: Sr/Srta. Era para comunicar que estoy sin agua

A: MUY BIEN, SI UD. ES TITULAR DE LA CUENTA, ME PODRIA DECIR SU C.I, ENTONCES?

C: 1.333.444-8

A: LA DIRECCION DEL SUMINISTRO ES (CONSULTAR AL CLIENTE SI TIENE MAS DE UN SUMINISTRO)

C: Es la dirección XXXXXXXXXX

A: GRACIAS/ BIEN.UN MOMENTO POR FAVOR. (verificamos que no se haya cortado el servicio por falta de pago)

GRACIAS POR AGUARDAR

SU NÚMERO DE TELÉFONO CONTINÚA SIENDO.....?

PODRIA DECIRME SU NUMERO DE TELEFONO POR FAVOR?

C: Es el 44.44.44

A: Bien, Sr/ Sra usted pudo verificar que no tenga la llave de paso de agua cerrado?

C: Si verifiqué y no tengo cerrada la llave.

A: SU RECLAMO QUEDÓ INGRESADO CON EL N°XXXXX

A: ALGUNA OTRA CONSULTA?

C: No muchas gracias

A: A LAS ORDENES, QUE TENGA UN BUEN DÍA.

LLAMADA DENUNCIANDO PERDIDA EN EL MEDIDOR

A: OSE BUENOS DÍAS HABLA

C: Sr/Srta. Es para comunicar una pérdida en el caño al lado del medidor

A: CON MUCHO GUSTO....

PODRÍA DECIRME SI UD. ES TITULAR DE LA CUENTA, SU C.I, ENTONCES?

C: 1.333.444-8

A: LA DIRECCION DEL SUMINISTRO ES (CONSULTAR AL CLIENTE SI TIENE MAS DE UN SUMINISTRO)

C: Es la dirección XXXXXXXXXX

A: GRACIAS/ BIEN.UN MOMENTO POR FAVOR.

GRACIAS POR AGUARDAR

SU NÚMERO DE TELÉFONO CONTINÚA SIENDO.....?

PODRIA DECIRME SU NUMERO DE TELEFONO POR FAVOR?

C: Es el 44.44.44



A: Bien, Sr./Sra. Tiene agua?, su reclamo quedó ingresado con el número xxxxxx.

A: Alguna otra consulta?

C: No muchas gracias

A: A LAS ORDENES, QUE TENGA UN BUEN DÍA.

EJEMPLOS DE LLAMADAS COMERCIALES

LLAMADA CUANTO ADEUDA

A: OSE BUENOS DÍAS HABLA

C: Sr/Srta. Me podría decir cuanto tengo para pagar ?

A: CON MUCHO GUSTO....

EL SERVICIO ESTÁ A SU NOMBRE ? ME PUEDE DAR SU N° DE CEDULA ?

C: No soy el titular.

A: LAMENTABLEMENTE NO LE PUEDO BRINDAR ESA INFORMACIÓN (LEY DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES 18331), TIENE QUE LLAMAR EL TITULAR DEL SERVICIO.

C: Aha, no está a nombre de nadie el servicio.

A : ENTONCES DEBE REGULARIZAR LA CONTRATACIÓN. (TELEFÓNICAMENTE SI CUMPLE CON LAS CONDICIONES Y SI NO EN FORMA PRESENCIAL)

C : Bueno gracias

A: A LAS ORDENES, QUE TENGA UN BUEN DÍA.

LLAMADA NO LE LLEGO LA FACTURA I

A: OSE BUENOS DÍAS HABLA

C: Sr/Srta. No me llegó la factura? (por problemas de notificación)

A: CON MUCHO GUSTO....

PODRÍA DECIRME SI UD. ES TITULAR DE LA CUENTA, SU C.I, ENTONCES?

C: 1.333.444-8

A: LA DIRECCION DEL SUMINISTRO ES (CONSULTAR AL CLIENTE SI TIENE MAS DE UN SUMINISTRO)

C: Es la dirección XXXXXXXXXX

A: GRACIAS/ BIEN. UN MOMENTO POR FAVOR.

GRACIAS POR AGUARDAR

SU NÚMERO DE TELÉFONO CONTINÚA SIENDO.....?

PODRIA DECIRME SU NUMERO DE TELEFONO POR FAVOR?

C: Es el 44.44.44



A: Bien, Sr./Sra. Su cuenta nos figura como notificada en forma normal, le ingreso un reclamo y le paso a ofrecerle el Envío de Factura por Mail

Alguna otra consulta?

C: No muchas gracias

A: A LAS ORDENES, QUE TENGA UN BUEN DÍA.

LLAMADA NO LE LLEGO LA FACTURA II

A: OSE BUENOS DÍAS HABLA

C: Sr/Srta. No me llegó la factura? (por anomalías)

A: CON MUCHO GUSTO....

PODRÍA DECIRME SI UD. ES TITULAR DE LA CUENTA, SU C.I, ENTONCES?

C: El titular no soy yo es mi señora, le sirve la dirección o nombre de ella ?

A: SI POR FAVOR

C.: Juan Paullier 1255, se llama Soledad García

A: GRACIAS/ BIEN.UN MOMENTO POR FAVOR.

GRACIAS POR AGUARDAR

SU NÚMERO DE TELÉFONO CONTINÚA SIENDO.....?

PODRIA DECIRME SU NUMERO DE TELEFONO POR FAVOR?

C: Es el 44.44.44

A: Bien, Sr./Sra. Su cuenta se encuentra a estudio, le ingreso un reclamo

* Alguna otra consulta?

C: No muchas gracias

A: A LAS ORDENES, QUE TENGA UN BUEN DÍA.

LLAMADA NO LE LLEGO LA FACTURA II

A: OSE BUENOS DÍAS HABLA

C: Sr/Srta. Me llegó una factura que dice ajuste de estimación, que es eso?

A: CON MUCHO GUSTO....PODRÍA DECIRME SI UD. ES TITULAR DE LA CUENTA,SU C.I, ENTONCES?

C: 1.333.444-8

A: LA DIRECCION DEL SUMINISTRO ES (CONSULTAR AL CLIENTE SI TIENE MAS DE UN SUMINISTRO)

C: Es la dirección XXXXXXXXXX

A: GRACIAS/ BIEN.UN MOMENTO POR FAVOR.

GRACIAS POR AGUARDAR

SU NÚMERO DE TELÉFONO CONTINÚA SIENDO.....?

PODRIA DECIRME SU NUMERO DE TELEFONO POR FAVOR?

C: Es el 44.44.44

A: Bien, Sr./Sra. Corresponde a que hace xxx meses anteriores se le factura su consumo a promedio, por lo tanto este mes se tomó lectura



Obras Sanitarias del Estado

INDUCCIÓN DEL PERSONAL CALL CENTER

MN.CL.01

Versión 03

Gerencia de Gestión de Clientes

Página 14 de 24

real, el sistema suma lo que consumió y lo divide en xxx y le devuelve o cobra (según corresponda) al valor de la escala tarifaria

A: Alguna otra consulta?

C: No muchas gracias

A: A LAS ORDENES, QUE TENGA UN BUEN DÍA.

3.3 REGLAS DEL LENGUAJE TELEFONICO

 SONRIA	La Sonrisa se escucha por teléfono. Hace la voz más cálida y más simpática
 ARTICULE	No se transforme en un folleto parlante. Sea cálido y empático, manteniendo un trato profesional apropiado a la relación Agente-Cliente. Utilice un lenguaje empático: Comprendo la situación... / Por supuesto, claro... / Es importante que... / Lo que necesita presentar es ... / Entiendo cómo se siente... / Permítame explicarle...
HABLE LENTAMENTE	El teléfono no es un aparato de alta fidelidad.
 ESCUCHE	Cuando el otro habla, hágale saber que lo está escuchando.
 ANOTE	Le permitirá fijar mejor las ideas, evitando tener que repetir.
 EXPLIQUE	Si debe hacer esperar al cliente, explíquelo porque. El no lo ve.
 SEA AMABLE	Mejora el contacto con el otro, e inspira confianza.

El lenguaje verbal deberá ser: Franco, Simple, Directo, Comprensible, Frases Breves y evitar palabras técnicas.

3.4 Expresiones a evitar



Obras Sanitarias del Estado

Gerencia de Gestión de Clientes

INDUCCIÓN DEL PERSONAL CALL CENTER

MN.CL.01

Versión 03

Página 15 de 24

- MULETILLAS: *Fantástico, Maravilloso, Bárbaro, Correcto, Bien (en forma repetitiva), Dale, Ok.*

<u>Evite Decir</u>	<u>Respuesta recomendada</u>
Esto es un Call Center, no tenemos relación con el área,.....	Gestionamos su reclamo/solicitud/ trámite para su pronta solución
No me Corte	Un momento por favor... Bien, le comunico... ¿Podría aguardar por favor mientras averiguo? Con mucho gusto ...
No lo podemos hacer	Sera difícil, pero permítame ver que puedo hacer
No lo puedo hacer	Quisiera poder, pero realmente esta fuera de mi alcance
No lo se	Buena Pregunta, permítame averiguarle
No se cuando van a ir	Reiteramos su reclamo al área correspondiente, solicitando una pronta solución a su problema
¿Como era su nombre?	¿Me recuerda su nombre por favor?
Dígame su número de teléfono	¿Podría facilitarme su número de teléfono por favor?
Tiene que llamar a	Necesita comunicarse con el Depto.
¿Cómo dijo?	¿Perdón? Sr. Yo le estoy hablando bien, así que por favor le pido que me hable/trate correctamente
¿Me entendió?	¿Alguna Pregunta?
Creo que Ud. No me entendió	Tal vez no estoy siendo claro, con mucho gusto se lo vuelvo a explicar

3.5 ERROR FATAL



Enfrentar al cliente,



Comentarios a los clientes, en cualquier etapa del proceso de atención, que sean :

- inadecuados,
- inapropiados,



Obras Sanitarias del Estado

Gerencia de Gestión de Clientes

INDUCCIÓN DEL PERSONAL CALL CENTER

MN.CL.01

Versión 03

Página 16 de 24

- fuera de lugar,

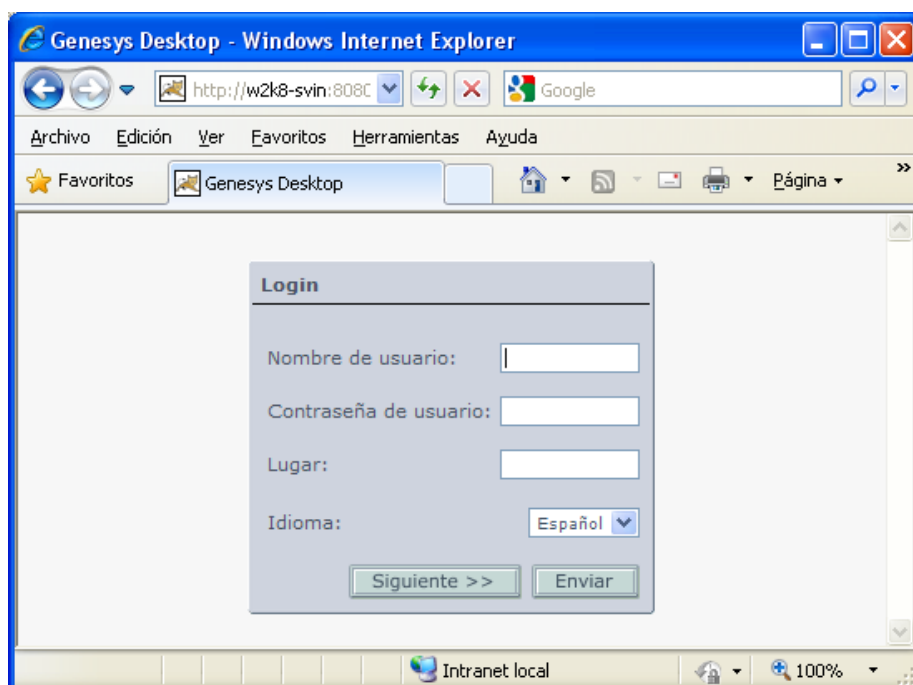
 **que critique a Sectores de OSE, o a la OSE en general.**

CAPITULO 4

4. INICIO DE LA JORNADA DE TRABAJO

Ingresar al Sistema Genesys

- Al ingresar por primera vez a trabajar en un PC, para poder trabajar en el Sistema Genesys, se deberá ingresar al Internet Explorer y escribir en campo de Direcciones la siguiente URL:
 - <http://w2k8-svin:8080/gdesktop>



- Luego de Acceder a la pantalla de Logueo. Se deberá guardar en “Favoritos” la dirección, para facilitar el ingreso a la misma posteriormente.
- El siguiente paso es completar los datos del Login con
 - Nombre de usuario (mismo de ingreso a Red)
 - Contraseña (mismo de ingreso a Red)
 - Lugar (Puesto de trabajo)
- P (cuatro números que lo visualizan en el teléfono)
- Luego de ingresados los datos podremos realizar 2 acciones.



Obras Sanitarias del Estado

INDUCCIÓN DEL PERSONAL CALL CENTER

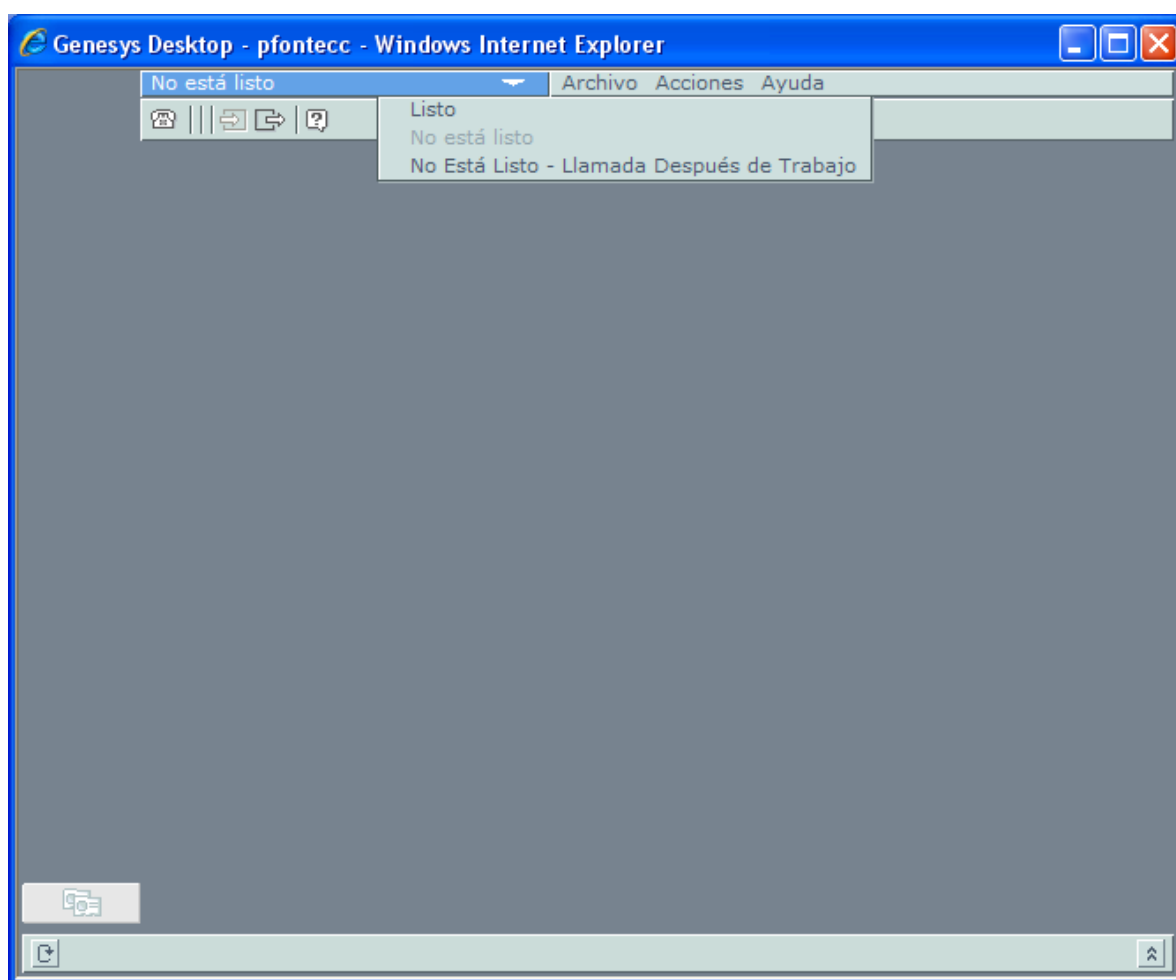
MN.CL.01

Versión 03

Gerencia de Gestión de Clientes

Página 17 de 24

- SIGUIENTE:
 - Accediendo mediante este botón podremos seleccionar los servicios con los que vamos a trabajar ("voice", "chat", etc.). Luego de realizada la selección debemos ingresar la contraseña una vez más y dejar el campo "Cola de espera" en blanco. Presionamos luego el botón "Enviar" para acceder al sistema
 -
- ENVIAR:
 - En caso de presionar el botón "Enviar" se accederá directamente al sistema con las opciones por defecto.



- Aparecerá una pantalla que en la parte superior izquierda por defecto lo dejará al agente en el estado **NO ESTA LISTO** en rojo.

El agente deberá cambiar el estado a **LISTO** marcando la flecha que está a la derecha del nombre del estado.



Obras Sanitarias del Estado

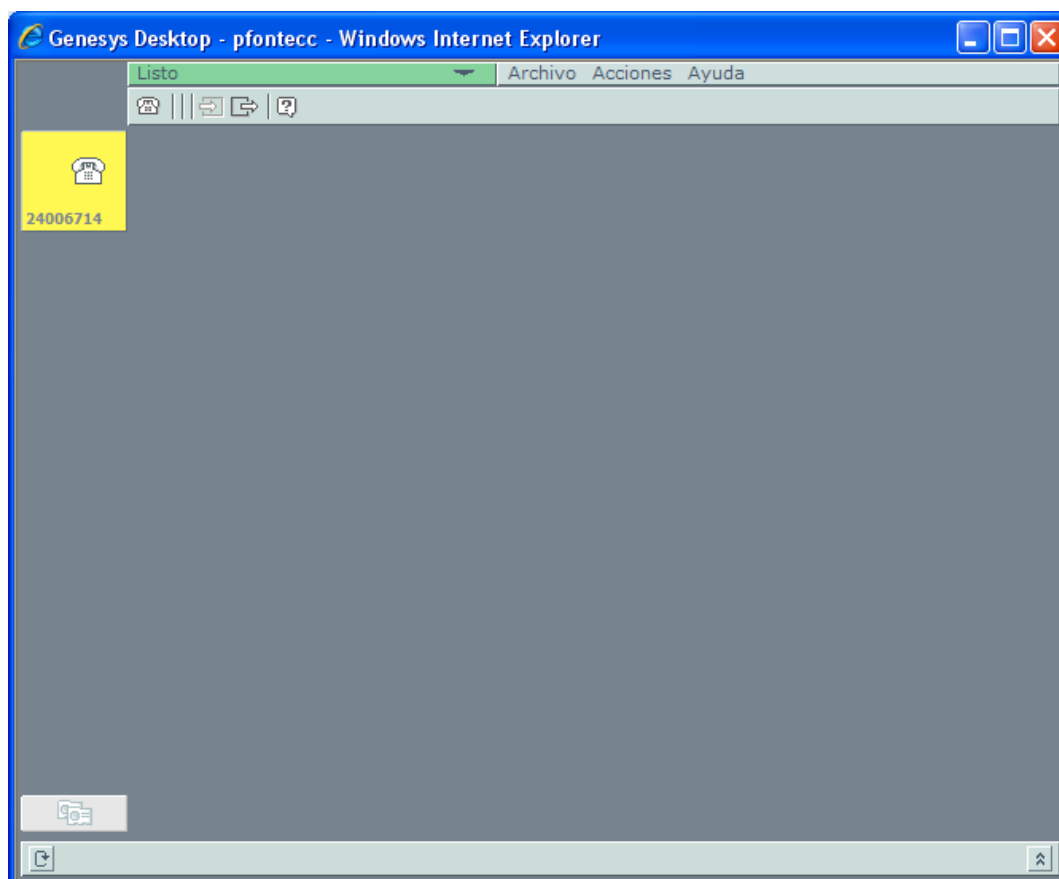
Gerencia de Gestión de Clientes

INDUCCIÓN DEL PERSONAL CALL CENTER

MN.CL.01

Versión 03

Página 18 de 24



- Al ingresar **nuevas llamadas**, estas aparecerán en **color amarillo** a la izquierda de la pantalla, mostrando el número telefónico del cliente.

Para atender la llamada siempre se debe utilizar la tecla de Line y cortar con horquilla, ya que esta acción hace que inicie la grabación de la comunicación con el cliente.

4.1 ESTANDARIZACIÓN DE ESTADOS DEL OPERADOR/A DURANTE LA JORNADA DE TRABAJO

✓	Ingresa al turno.	Logueo
✓	Realiza trabajos posteriores a la llamada.	ACW
✓	Sale a descansar 30 minutos	No listo 30
✓	Ausencia del puesto por motivos personales.	No listo Personal
✓	Sale a descanso visual 10 minutos	No listo 10
✓	Fin de la jornada de trabajo.	Deslogueo



Obras Sanitarias del Estado

Gerencia de Gestión de Clientes

INDUCCIÓN DEL PERSONAL CALL CENTER

MN.CL.01

Versión 03

Página 19 de 24

En todo momento el Supervisor podrá saber el estado de cada Agente. Se detallan a continuación algunos de ellos:

- **Logueado** 
- **No Listo** 
- **Deslogueado** 
- **Llamada Sonando** 
- **Trabajo posterior a Llamada** 
- **Teléfono Descolgado** 
- **Llamada Interna** 
- **Llamada Entrante** 
- **Llamada en Hold** 
-
- La distribución de la llamada se realiza a través de un sistema de distribución automática (ACD), enviando las mismas hacia los operadores, definiendo a quien de acuerdo a parámetros de tiempo: *Máximo tiempo de espera en estado Ready*.
- Una vez que el agente finaliza la última llamada o cambia su estado a Ready, el ACD le distribuirá la próxima transcurridos 10 segundos.



Obras Sanitarias del Estado

Gerencia de Gestión de Clientes

INDUCCIÓN DEL PERSONAL CALL CENTER

MN.CL.01

Versión 03

Página 20 de 24

ANEXOS – REG.CL. 01

Elementos que se tienen en cuenta a la hora de evaluar el desempeño del agente.



EVALUACION DE DESEMPEÑO DE CALIDAD EN "LA ATENCIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES"

REG.CL.01

Versión 01

Fecha: 2012-08-31

	PASOS DE LA LLAMADA TELEFÓNICA ENTRANTE	CORRECTO	INCORRECTO	N/A	COMENTARIOS
1. APERTURA	Uso del guión				
	Calidez de la voz				
2. ESCUCHA	Escucha activa. No quedar en silencio mientras el cliente plantea su inquietud. Utilización de palabras o frases amortiguadoras Bien, bueno, si, comprendo, entiendo, Ah, mm...				
3. CONFIDENCIALIDAD	Confirmación de identidad Podría decirme su número de cuenta o Nro. De cédula o dirección por favor?				
	Tono empático de las preguntas Evitar interrogar (por favor...)				
4. INVESTIGACIÓN	Uso de preguntas dirigidas Reformulación de ser necesario				
	Tono empático de las preguntas Evitar interrogar (por favor...)				



Obras Sanitarias del Estado

INDUCCIÓN DEL PERSONAL CALL CENTER

MN.CL.01

Versión 03

Gerencia de Gestión de Clientes

Página 21 de 24

5. DEJAR EN ESPERA	Utilización del guión de dejar en espera Bien, un momento por favor, podría aguardar mientras busco la información/ lo consulto/ lo averiguo/ lo derivo...				
	Tomar la llamada nuevamente. Gracias por aguardar.				
6. RESPUESTAS	Efectividad de la respuesta. Brindar respuestas correctas.				
	Calidad de la respuesta. Claridad, seguridad, solvencia, etc.				
	Formas de respuesta. Cortesía, empatía, etc.				
	Plantea preguntas adecuadas, de ser necesario.				
7. DUDAS Y OBJECIONES	Escuchar, sin interrumpir.				
	Comprender más allá de no estar de acuerdo.				
	No utilizar palabras que irritan al cliente. No: NO ES ASÍ Sí: Comprendo Sr. Ahora bien... Permítame explicarle.				
	Mensaje escuchado y entendido por el cliente				
8. CIERRE DE LA LLAMADA	Ofrece ayuda nuevamente, de ser necesario, para ir cerrando la llamada, Alguna otra consulta?				



Obras Sanitarias del Estado

INDUCCIÓN DEL PERSONAL
CALL CENTER

MN.CL.01

Versión 03

Gerencia de Gestión de Clientes

Página 22 de 24

	Utiliza guión de salida: A las órdenes, buenas tardes/Que tenga un buen día.				
--	--	--	--	--	--

ANEXOS: LI.CL.01 V01

LISTADO DE REPORTES POR AGENTES

- Total del tiempo logueado
- Total del tiempo hablando
- % del tiempo hablando
- Total del tiempo NO LISTO
 - ✓ 30 minutos
 - ✓ 15 min
 - ✓ Personal (ir al baño, algún trámite dentro del organismo, tramite fuera del organismo autorizado)
 - ✓ General (que no se debe utilizar)
 - ✓ Capacitación
- % del tiempo en cada estado de No Listo
- Total del tiempo en trabajos posterior a la llamada ACW
- % del tiempo en ACW
- Total de tiempo en " Wait" (esperando por recibir llamadas)
- % del tiempo en Wait
- Nivel Ocupacional - % del tiempo libre



Obras Sanitarias del Estado

Gerencia de Gestión de Clientes

INDUCCIÓN DEL PERSONAL
CALL CENTER

MN.CL.01

Versión 03

Página 23 de 24

CONTINGENCIA EN EL CALL

IT.CL.03

Versión 01

PROBLEMA DE GENESIS

- PRESIONE ESTE BOTON EN EL TELEFONO, ~~NO~~ DEBE TENER LA LUZ ROJA ENCENDIDA
- SI EL PUESTO ESTÁ VACÍO PRESIONAR EL BOTÓN PARA QUE QUEDE CON LA LUZ ROJA ENCENDIDA
- CHEQUEAR QUE EN TODOS LOS PUESTOS OCUPADOS LOS TELEFONOS ESTEN CON ESTE BOTON APAGADO
- ATIENDE DIRECTAMENTE DESDE EL APARATO





Obras Sanitarias del Estado

Gerencia de Gestión de Clientes

INDUCCIÓN DEL PERSONAL CALL CENTER

MN.CL.01

Versión 03

Página 24 de 24

ANEXO IT.CL.01 V01

INSTRUCTIVO DE LIMPIEZA DEL CENTRO DE ATENCION TELEFONICA

OBJETIVO: Limpieza de pisos, Higiene de los Puestos, Sillas y Vidrios interiores en el local de Atención Telefónica

- 1) En caso de encontrar moquete en el área, (incluyendo la oficina de las supervisoras), aspirar con aspiradora de gran potencia generando el menor ruido. Si no hay moquete evitar utilizar ceras que produzcan brillos
- 2) La mesa de los puestos, se deben limpiar con productos a base de siliconas no abrasivo, apropiado para madera (aglomerado melamínico).
- 3) Las sillas se limpian con productos apropiados para telas de tapicería, que no alteren el material ni el color de las mismas.
- 4) **Frecuencia:** aspirado de moquete: 2 veces por día, en el turno de la mañana, a las 6.00 am y en el turno de la tarde 18.00pm, al igual que los pisos que no tengan moquete.
- 5) La mesa de trabajo, el asiento y respaldo de las sillas se repasan diariamente 2 veces al día, con igual frecuencia descrito en el ítem 4.
- 6) Los laterales de los puestos y los plásticos de las sillas se limpian cada 15 días.
- 7) Los vidrios internos se limpian cada 15 días.
- 8) Se debe hacer una limpieza general que mantenga la higiene y asegure la asepsia del lugar, en la totalidad del área de Atención Telefónica, cada 7 días.