

CASO DE ÉXITO

Smart Cards



Industria:
Telecomunicaciones

Sumario:
Con Apia se creó un proceso central de gestión, que permite realizar el seguimiento eficiente y simultáneo de todos los casos de reclamos de tarjetas inteligentes.

Beneficios:

• **Mayor eficiencia**

La automatización del proceso elimina tiempos muertos y tareas innecesarias, las acciones se continúan sin la intervención de un tercero. Además, la acción posibilita a la empresa resolver los casos en forma racional y eficiente, reduciendo tiempos y costos asociados a esas situaciones.

• **Mejor relación con el cliente**

Éste puede consultar sobre el estado de su reclamo en todo momento. Apia permite brindar a los clientes afectados por el desperfecto una solución ágil al problema.

• **Apoyo a la toma de decisiones**

Los reclamos y los antecedentes son almacenados para poder obtener informes imprescindibles para tomar decisiones en cuanto a cambios y mejoras en los servicios.

Antel implementa Apia a su gestión con el objetivo de resolver su problemática de gestión de reclamos de sus clientes. Esta empresa es líder en el mercado uruguayo, ofreciendo completas soluciones de telecomunicaciones para toda la población, incluyendo llamadas locales, domésticas de larga distancia e internacionales.

PROBLEMA

Las tarjetas telefónicas es uno de los servicios básicos que las empresas de telecomunicaciones ofrecen a sus usuarios.

Esta empresa brinda dos tipos de tarjetas: Telecard, una tarjeta prepaga que permite llamar desde cualquier teléfono a cualquier parte del mundo o acceder a Internet, cargando el importe de la comunicación a la tarjeta y no al teléfono desde donde llama. Y la tarjeta Chip, que solamente se utiliza en teléfonos públicos, diseñada para llamadas locales, que funciona en base a cómputos.

El problema con este tipo de servicios es que ocasionalmente los usuarios encuentran fallas. Las tarjetas no funcionan, resultan ilegibles, marcan menos cómputos o dinero la próxima vez que las van a usar, etc.

Ante el eventual inconveniente, el cliente reclama a la empresa la ineficiencia del servicio. La mencionada compañía no contaba con un sistema diseñado especialmente para atender este tipo de situaciones. Esto generaba cierto descontento en los usuarios que, no sólo adquirirían un servicio que no funcionaba correctamente, si no que, además, tenían problemas a la hora de reclamar el mal funcionamiento.

Los inconvenientes surgían en base a la demora en solucionar los pedidos, el desconocimiento sobre la etapa del proceso en la que estaba el reclamo y la desconfianza de si éste eventualmente sería solucionado.

Apia es un producto creado con el objetivo de brindar a sus usuarios una herramienta especializada en la generación de procesos y su mantenimiento.

Gracias a su entorno gráfico e intuitivo, permite incorporar nuevos productos o servicios en el mercado, en el menor tiempo posible.

SOLUCIÓN

El primer objetivo que se planteó con Apia fue crear un único proceso central de gestión. Éste se dividió en tres etapas.

Comienza en el punto de Atención de Clientes, es decir, en el lugar donde los reclamos se hacen efectivos. En esta primera etapa, se realiza la recepción del reclamo, la emisión de un documento a entregar al cliente como contraparte de la tarjeta que se recibe y el seguimiento del envío.

En la División Teléfonos Públicos se gestiona la centralización de todos los reclamos recibidos, el registro de todas las pruebas técnicas que se realizan, la recolección de antecedentes y la resolución definitiva del reclamo. Esta información queda automáticamente almacenada en una base de datos.

Estos datos resultan fundamentales para analizar posibles cambios y mejoras en los servicios ofrecidos por la empresa, además de servir de apoyo a la toma de decisiones del directorio.

Por último, se procede a la devolución de la tarjeta, si corresponde, y al cierre del reclamo con el cliente. El proceso es monitoreado y controlado desde la recepción hasta el cierre del mismo. Las etapas continúan de modo automático: si surgen inconvenientes en las tareas, el sistema alerta a los usuarios interesados para que las solucionen en el menor tiempo posible.

El sistema permite que el usuario que realiza el reclamo pueda consultar el estado en todas las etapas del proceso. Cualquier usuario autorizado puede responder las dudas, incluyendo el personal del Call Center. Esto garantiza tranquilidad al cliente. Con el nuevo sistema, el cliente, en cualquier momento, puede saber cómo evolucionó su reclamo. De esta manera toda la gestión adquiere transparencia.

Todo el proceso es monitoreado y se controla que las tareas se realicen en tiempo y en forma. En caso de inconvenientes, se alerta automáticamente al usuario interesado para que lo solucione.