

# Flujo de trabajo para mejorar Experiencia de servicio al cliente



## Escalando problemas

---

Los problemas de los clientes se intensifican por diversas razones. Quizás un agente nuevo o de primer nivel no pueda resolver un problema y se necesite un agente más capacitado. Tal vez un cliente se sienta frustrado por una política o por la falta de prioridad percibida para su problema y esté solicitando hablar con un gerente. Por el motivo que sea, el caso debe pasar rápidamente de un individuo o equipo a otro.

El flujo de trabajo ayuda a garantizar que la nueva asignación se ejecute correctamente. El caso se puede enrutar a una persona o un grupo, y se pueden establecer desvíos en situaciones en las que los recursos no están disponibles. Una de las formas más rápidas de reducir una situación es progresar rápidamente, y el flujo de trabajo puede cumplir.

## Conectando equipos

---

Los ejemplos anteriores han abordado la mudanza de casos dentro del servicio al cliente para garantizar la respuesta más rápida posible. A menudo, sin embargo, las soluciones requieren la asistencia de equipos externos al servicio al cliente. Aquí es donde una plataforma de flujo de trabajo del lado de la empresa resulta especialmente útil.

Un problema de facturación que afecte a muchos clientes podría deberse a un número mal introducido en el departamento de finanzas. Las instrucciones incorrectas del producto se deben a un error del equipo de documentación. Es posible que el servicio al cliente pueda solucionar manualmente estos problemas de forma individual, pero el núcleo del problema, la causa raíz, debe comunicarse con el equipo responsable y tratarse para evitar un impacto continuo en el cliente. El flujo de trabajo puede facilitar eso, enviando el problema al departamento adecuado, gestionando la discusión de posibles soluciones y manteniendo a los equipos al día y responsables.

## Gestión de SLA

---

Similar a las escaladas es la adherencia a los acuerdos de nivel de servicio (SLA). Si bien también requieren una acción oportuna, los SLA son un desafío porque pueden variar dentro del servicio al cliente: algunos tipos de clientes pueden requerir una solución en unos pocos días, mientras que para otros clientes puede ser en unas pocas horas. Asimismo, los términos de servicio para diferentes productos pueden tener diversos SLA.

Una vez que se crea un caso, el reloj SLA comienza a correr. Si el progreso se ralentiza o se detiene, el flujo de trabajo puede iniciar acciones automáticamente para atraer a otros y garantizar que no se produzcan violaciones. Y con una pista de auditoría, los escenarios en los que se cumplieron y no se cumplieron los SLA se pueden revisar y aprender de ellos.

### Sigue el sol

Algunos SLA pueden crear desafíos adicionales. Muchas organizaciones ofrecen productos y servicios a clientes de todo el mundo o a clientes que requieren disponibilidad de esos productos o servicios las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Cuando ocurre un problema, ofrecer devolver la llamada al siguiente día hábil no es una opción.

En este escenario, el flujo de trabajo puede hacer coincidir los requisitos de SLA del cliente con las capacidades comerciales disponibles para continuar trabajando en el caso. Quizás la empresa que proporciona el producto o servicio tiene varios centros de contacto en todo el mundo o en una región con varios turnos.

## Impulsando soluciones automatizadas

---

Los escenarios hasta ahora han demostrado los beneficios que ofrece el flujo de trabajo al enrutar internamente los problemas de los clientes que se plantean directamente al servicio de atención al cliente. El flujo de trabajo también se puede utilizar para eliminar el intermediario, el servicio al cliente, para muchos problemas comunes para que los clientes encuentren soluciones más rápidamente.

Registro de un producto. Informar sobre la pérdida de una tarjeta de crédito. Cambiar una dirección. Todas estas son actividades habituales de los clientes. Al capturar algunos detalles del cliente en un formulario en un sitio web de servicio al cliente, el flujo de trabajo puede enrutar esa solicitud entre bastidores al equipo interno responsable de las garantías del producto, el envío de tarjetas de crédito de reemplazo o la actualización de la información de la dirección.

## Mantenlo en movimiento

---

El concepto de flujo de trabajo se creó originalmente para garantizar la coherencia y la eficiencia en la fabricación. No pasó mucho tiempo antes de que estos beneficios se notaran en la empresa y se adoptaran en el back office.

## Cómo BPM ayuda a la experiencia del cliente

---

- 1 . Productos, calidad de servicio y plazos de entrega mejorados:** BPM mejora la calidad general al considerar el proceso desde el punto de vista del cliente. De la misma manera, BPM antepone las necesidades del cliente cuando se habla de la mejora de procesos.
- 2 . Mayor personalización:** los marcos organizativos tradicionales dividen a las personas en departamentos. Aparte de las posibles desventajas que esta división podría tener en las operaciones comerciales, considerar que una organización está compuesta por departamentos en lugar de personas destruye la experiencia del cliente. BPM ayuda a unificar los puntos de contacto con el cliente, lo que conduce al tipo de personalización que se traduce en una mayor satisfacción del cliente.
- 3 . Toma de decisiones centrada en el cliente:** si bien muchas organizaciones toman decisiones únicamente en vista de cómo afectan sus resultados finales, BPM devuelve el enfoque a las personas que componen la organización. Esto permite que una empresa visualice el impacto de una decisión particular desde el punto de vista del cliente, lo que proporciona una imagen más completa de las ramificaciones de una elección que la que podrían proporcionar las consideraciones financieras por sí solas.
- 4 . Menor costo de operación:** BPM reduce los costos al agilizar los procesos en toda la organización para que puedan entenderse y administrarse fácilmente, y para que los riesgos se puedan mitigar y el desperdicio se pueda reducir. Estos ahorros se pueden traspasar a los clientes en forma de precios reducidos.



**Ponte en contacto con el equipo de Insitech quien con gusto te ayudará a elegir la solución de Digital Workplace que mejor se adapte a las necesidades de tu negocio.**

**Programa una sesión personalizada**



+52 (55) 1107-0532

info@insitech.com.mx

[www.insitech.com.mx](http://www.insitech.com.mx)

WTC Montecito 38 Piso 28 Oficina 12 y 13  
Col. Nápoles, C.P. 03810 México, D.F



/INSITECH



/INSITECH



/INSITECH