

Leidy Natalia Henao García; Luis Felipe Aricapa Muñoz; Alejandro Valencia Arias
Corporación Universitaria Americana

PROBLEM

Reducir en un 15% el cost to serve de la transacción de soporte técnico en servicios fijos (\$ 480'000.000,00 / mes), para ello, se le solicita al equipo de experiencia, implementar un modelo de soporte técnico que permita reducir 80k contactos atendidos por agente humano / mes. el modelo implementado deberá:

- ✓ proveer los ahorros esperados
- ✓ ofrecer al usuario la mejor experiencia en el proceso de atención



Canal	Costo aproximado por contacto (dólares)
Call center	12 o más
Chat	5 o más
Correo electrónico	5 o más
Autoservicio	0,1 o menos

METHODS

Fase 1: Contexto de la operación

El 62% de las interacciones generadas por soporte técnico son por daños, de estas el producto más representativo es internet.

Motivo de contacto	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Daños	59,8%	62,2%	62,8%	61,9%
Transferencias a otras áreas	20,2%	17,4%	17,2%	17,0%
Asesorías	12,4%	12,6%	12,4%	13,1%
No asignado	7,6%	7,8%	7,6%	7,9%
Total general	550.508	542.239	576.961	525.658

Daños por producto	marzo	abril	mayo	junio
Internet	68,6%	66,4%	69,4%	68,0%
Televisión	23,1%	25,6%	23,3%	23,7%
Telefonía	8,2%	8,0%	7,2%	8,3%
Total general	308.553	315.068	335.413	295.205



Fase 2: Análisis del estado actual y definición de condición objetivo

Para definir las salidas del proceso de autogestión se evaluó de manera independiente cada tipo de falla vs. los resultados de la herramienta de test y diagnóstico, de manera que el flujo propuesto cumpliera con el objetivo principal: reducir contactos sin afectar la experiencia del cliente ni el negocio.

Falla física

- ❑ **Definición:** Alarma sobre una falla física en la red que podría estar generando afectación de servicio.
- ❑ **Gestión automática:** analiza el tipo de falla para determinar si requiere de un agendamiento o de la validación de un agente experto.

Falla lógica

- ❑ **Definición:** Alarma sobre una falla lógica en plataformas que podría estar generando afectación de servicio.
- ❑ **Gestión automática:** Algunos casos pueden corregirse de manera automática (autofix), pero en otros escenarios requieren de acciones manuales sobre las plataformas.

Falla en OSS

- ❑ **Definición:** Indica que hay una inconsistencia en el sistema de inventario o CRM que podría estar afectando el servicio.
- ❑ **Gestión automática:** Debido a que las acciones correctivas de estos casos requieren de perfiles especiales para ser ejecutadas, es necesario que siempre se transfiera con un asesor.

Diagnóstico OK

- ❑ **Definición:** Quiere decir que no se encuentra falla en los criterios evaluados. (No quiere decir que no hay falla, quiere decir que no la hemos visto.)
- ❑ **Gestión automática:** realizará de forma automática acciones correctivas sobre los equipos del cliente a través de los servicios que TI expuso

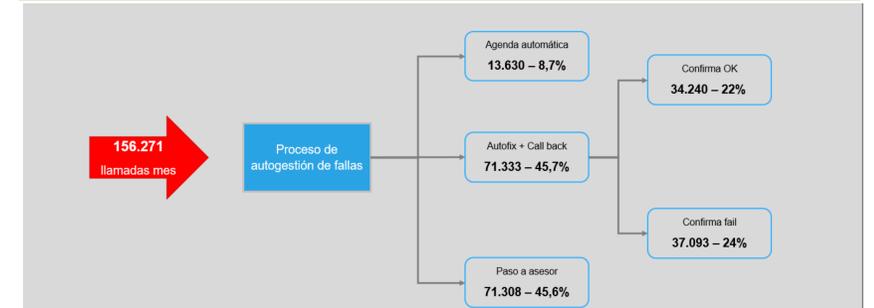
Fase 3: Implementación

en esta etapa se define la historia de usuario y se solicita al equipo de TI iniciar con los desarrollos requeridos.

Storytelling

El usuario percibirá que su servicio no funciona correctamente, se contactará con Tigo a través de la línea de atención 08000422222 o a través del *000, se identificará, y a través del menú principal manifestará la intención de reportar una falla. Luego de algunas validaciones básicas (servicio activo, no falla masiva, no daño abierto), se ofrecerá al usuario realizar un diagnóstico por computadora de los servicios que tenga contratados. Una vez el usuario seleccione el servicio que presenta la falla, se debe invocar el WS de SMNet (Herramienta de test y diagnóstico) y ejecutar una prueba a través de consulta unificada con el parámetro ID de servicio. Posteriormente, se invocará el WS de autodiagnóstico, que a través del ID de SMNet generado en la transacción anterior, procesará la respuesta con su lógica interna y definirá el paso a seguir; que puede ser: agendar una visita, probar el funcionamiento del servicio luego de un autofix, esperar por la confirmación de una falla masiva, paso a un asesor especializado o iniciar con el proceso de troubleshooting no asistido, a través del contenido del centro de ayuda. 30 minutos después de la interacción, un IVR automático contactará al cliente para verificar si su servicio ya funciona correctamente, si la respuesta es positiva se finaliza la interacción, si es negativa se transferirá la llamada con un agente humano de nivel 2 que continuará con el proceso.

RESULTS



se realiza seguimiento al KPI de contactos atendidos por soporte técnico y se verifica que se obtiene la reducción esperada. Adicionalmente, para comparar la efectividad del proceso de autogestión vs el proceso habitual, se mide el recontacto en 24 horas posterior a la interacción con el flujo vs el recontacto de una muestra de clientes que habla con asesor, encontrando que el autodiagnóstico tiene un menor índice de recontacto que el proceso habitual con una diferencia de 5pp.



	Clientes que reportaron daño y no pasaron por autogestión (muestra)		Clientes que dejaron celular en autogestión y contestaron la encuesta	
	RELLAMA	NO_RELLAMA	RELLAMA	NO_RELLAMA
Septiembre	5.214	23.304	9.283	62.382
	18,3%	81,7%	13,0%	87,0%
Octubre	4.402	20.692	8.505	57.623
	17,5%	82,5%	12,9%	87,1%

OBJECTIVES

Implementar un modelo de atención de reportes de daño en servicios fijos de telecomunicaciones, que provea un ahorro del 15% al cost to serve actual de la transacción, sin afectar la experiencia del cliente

Antes
Troubleshooting asistido por un humano



Después
Troubleshooting automatizado



15% de los contactos por daños

- ✓ Reducción del cost to serve
- ✓ Mejor experiencia de usuario
- ✓ Eficiencia operativa

CONCLUSIONS

En el desarrollo de este proyecto, se logró implementar un sistema automático de solución de problemas técnicos que muestra de manera tangible los beneficios de la, aumentando la eficiencia y productividad, generando una reducción de costos por \$498.790.233,33 mensuales, y aportando así al crecimiento financiero de la compañía.

La utilización de tecnologías para la automatización de procesos ofrece a las empresas la posibilidad de brindar una mejor experiencia a sus clientes con la implementación de autoservicios, que les permiten realizar tareas de manera más rápida lo que da la percepción de ahorro de tiempo y esfuerzo.

