

COMPROMISO RENDICIÓN DE CUENTAS AÑO 2019

“AUTOMATIZAR VARIOS PROCESOS DEL MODELO COMERCIAL:

LOS CLIENTES PODRÁN AGENDAR SUS CITAS CON ANTICIPACIÓN (IMPRESIÓN DE TICKETS – WEB INSTITUCIONAL), A MÁS DE QUE VARIOS TRÁMITES PODRÁN SER REALIZADOS EN LÍNEA.”

INFORME DE CUMPLIMIENTO

El modelo de servicio al cliente cuenta con canales de atención, “presenciales” y “no presenciales”, para brindar una atención eficaz y eficiente a todos los tipos de solicitudes y requerimientos que constantemente son formulados por nuestros clientes.

Es así que, con el fin de mejorar el modelo de atención al cliente, desde una visión integral, se ejecutó el contrato DICO 2020-19336 para la *“Prestación de Servicios de Soporte para la Activación de los Módulos de Cita Previa y Turno Diario de la Plataforma existente de Gestión de Turnos - QMATIC”*, el cual consideró el desarrollo e implementación de varias iniciativas, mediante las cuales, los canales de atención “presenciales” y “no presenciales” se han vuelto más ágiles, dotándole además al Personal de Servicio al Cliente de nuevas herramientas.

La ejecución del referido Contrato consideró el cumplimiento de los siguientes hitos:

- Actualización del software Orchestra, a la versión 7
- Actualización de “Firmware” en los servidores locales “Qmatic – HUB” en cada agencia y oficina.
- Carga de módulos de cita previa.
- Varias re-configuraciones realizadas en el servidor principal.
- Desarrollo, integración y configuración de la aplicación denominada *“Mi CENTROSUR”*.
- Desarrollo, integración y configuración del módulo de cita previa, accesible desde la página web institucional o desde cualquier aplicativo móvil, disponible tanto para android como para iOS.
- Capacitación al personal de oficinas y agencias y posterior acompañamiento.

Aplicativo móvil “Mi CENTROSUR”

Su implementación considera varios módulos y funcionalidades, orientadas a mejorar los canales de atención, de tipo presencial y no presencial. Un resumen al respecto se presenta a continuación:

a.- Mejora a los canales de tipo presencial

1. La aplicación le permite al cliente generar una cita para atención presencial, hasta con 30 días de anticipación, para una fecha y hora específicas. Si por alguna razón, el cliente no puede asistir a la cita generada, ésta podrá ser eliminada por el usuario en cualquier momento.
2. Previo a la obtención de los turnos diarios o cita previa, el cliente puede visualizar y descargar los requisitos requeridos para cualquier trámite o servicio que ofrece la Empresa.
3. Permite confirmar la llegada del cliente a la cita programada.
4. Cuenta con la funcionalidad de visualización de la agencia u oficina más cercana, servicios disponibles, horarios de atención, número de clientes en fila y tiempo aproximado de espera; todo esto, mediante notificaciones automáticas a través de SMS y correo electrónico.

b.- Mejora a los canales de tipo no presencial

1. La aplicación cuenta con un motor de búsqueda e identificación del cliente a través de: número de cédula o RUC, número de medidor y cuenta contrato.
2. Permite consultar fechas y valores de pago, así como realizar pagos en línea.
3. Ofrece información relevante sobre todos los servicios que la Empresa brinda y los requisitos en los casos que aplique.
4. Cuenta con un módulo de consulta y actualización de datos de clientes.

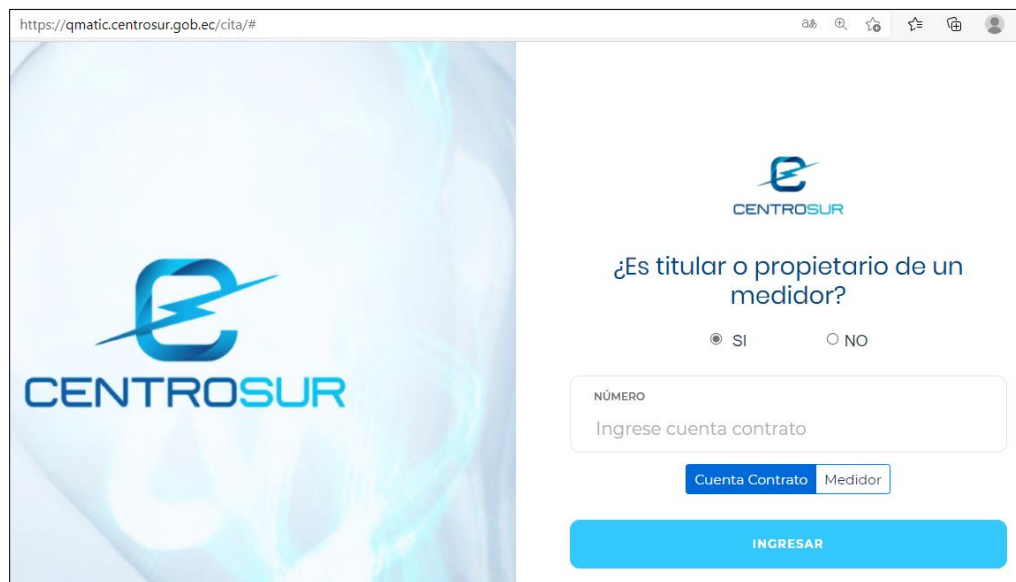
De esta forma, se ha podido reducir los tiempos de espera de los clientes y los riesgos sobre la salud, inherentes a las aglomeraciones, en medio de una crisis sanitaria por el COVID – 19, la cual nos demanda de un constante distanciamiento social. Y es debido a esta pandemia, por la que, al momento, los canales de servicio al cliente no presenciales han tomado una importante relevancia.

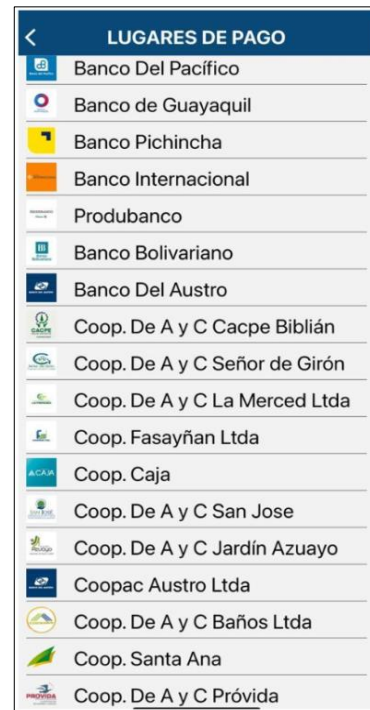
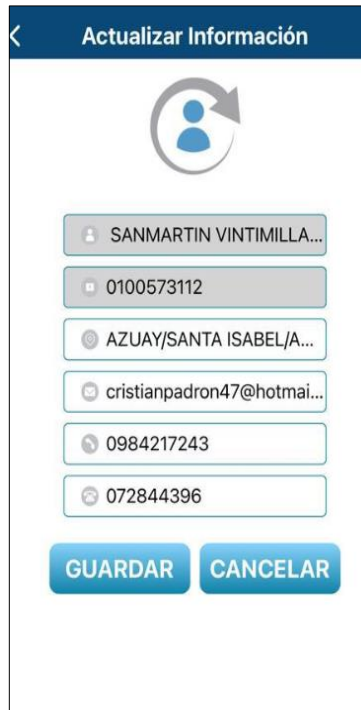
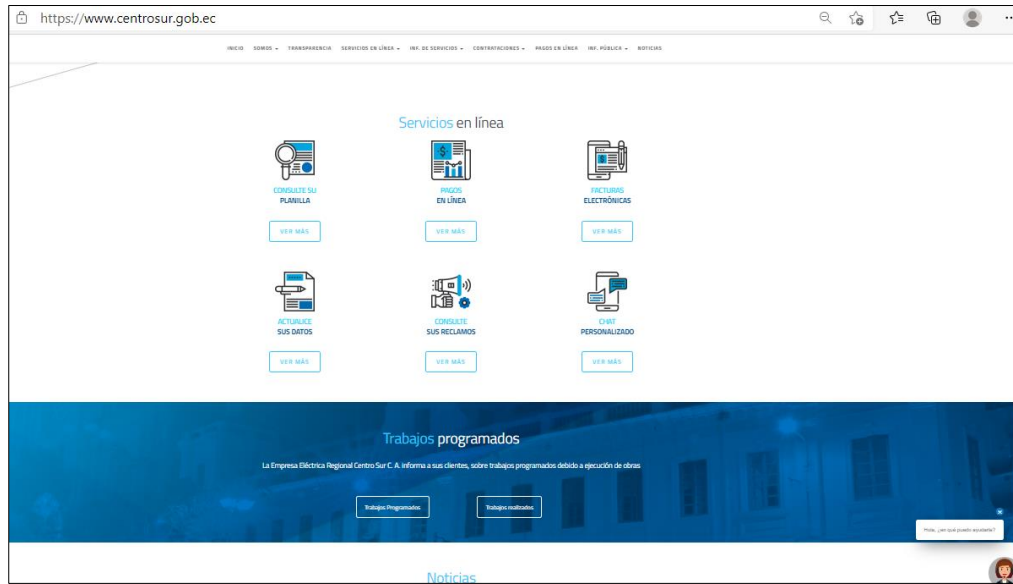
Los canales de atención no presenciales, con los que cuenta la Empresa, se resumen en:

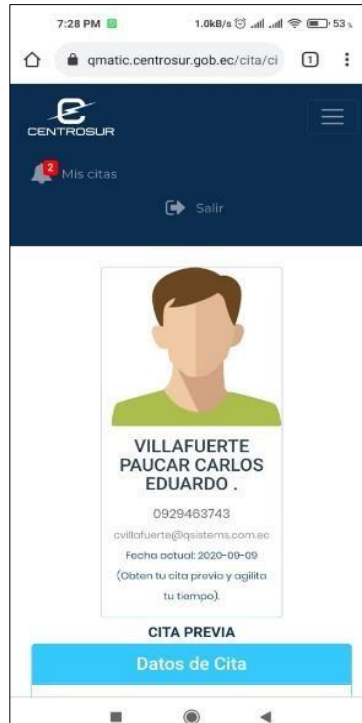
- a.- Telefónico, marcando el 136, desde cualquier número convencional o celular

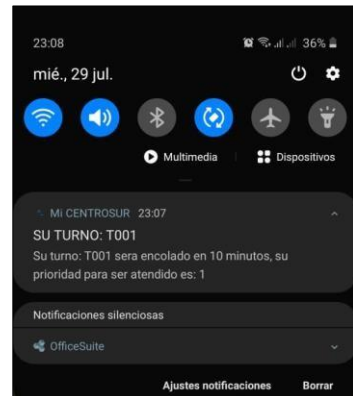
b.- Virtuales, por medio de las plataformas Facebook, WhatsApp, Twitter, Email y Chat, los cuales se gestionan a través del Centro de Contacto. Para este fin, se ha implementado la plataforma GENESYS, que permite la aplicación de una estrategia omnicanal (orquestración de canales virtuales online y offline).

Repositorio de imágenes:









**Dirección de Comercialización
Abril 2021**