



El Modelo Relacional

- Buscamos relaciones rentables de largo plazo
- El modelo relacional es un modelo de servicio
- La clave de los servicios: **Los Momentos de Verdad**



ADELACU

3

Momentos de Verdad en B2B

- Cada cliente importa mucho, cada momento de verdad importa mucho
- En los negocios el servicio es clave
- El costo de ganar un nuevo cliente es cinco veces mayor que el de venderle a un cliente satisfecho





ADELACU

4

Momentos de Verdad

- Momentos mágicos, donde se percibe el servicio
- Existen muchos: visita de un vendedor, llamado de un cliente, requerimiento de información, devolución de un llamado, etc.
- Definen la percepción del servicio



5

Jerarquía en Momentos de Verdad



Satisfacción
Servicio
Transacción
Comunicación
Información
Contacto

Recepción de llamadas Entrega de información Contacto... Autoatención Medición de satisfacción y calidad

Plataforma Graballo de gestión de los Momentos de Verdad



6

¿Qué es la plataforma Graballo?



- Una plataforma integrada para gestión de los **Momentos de Verdad**
- Graballo avanza por toda la jerarquía de los Momentos de Verdad
- Utiliza canales telefónicos, internet y atención presencial



7

¿En qué aporta Graballo?

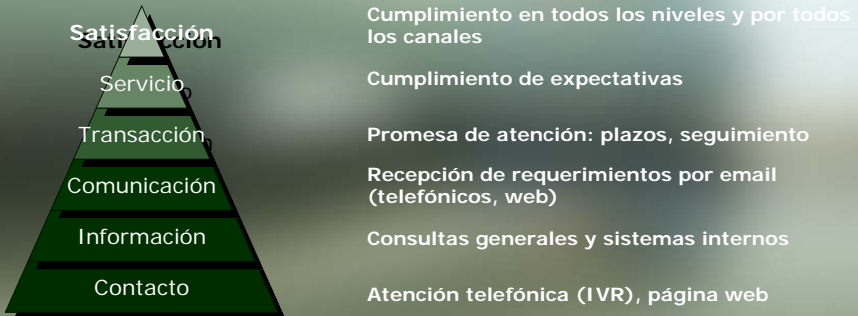


- En la atención de los clientes
- En la satisfacción de clientes
- En generar relaciones de largo plazo



8

Niveles de atención



Satisfacción	Cumplimiento en todos los niveles y por todos los canales
Servicio	Cumplimiento de expectativas
Transacción	Promesa de atención: plazos, seguimiento
Comunicación	Recepción de requerimientos por email (telefónicos, web)
Información	Consultas generales y sistemas internos
Contacto	Atención telefónica (IVR), página web

9

Graballo (Todos los niveles)

- Sistema de atención de clientes multicanal
 - Teléfono, página web, email, intranet
- Atención de requerimientos de clientes empresa
- Asignación de tickets y seguimiento
- Entrega reportes, estadísticas y métricas
- Operación en ambiente web

10

Conceptos básicos de gestión



- Clientes (empresas) realizan sus requerimientos a través de sus empleados (usuarios).
 - Ticket asignado a usuario de una empresa
- Responsable único por cada requerimiento (ticket)
- Organización interna de hasta 4 niveles para la atención a clientes.
 - Grupo de ejecutivos a cargo de un mismo tema
 - Asignación secuencial o por prioridad
- Asignación de caso de acuerdo a diferentes criterios:
 - cliente
 - canal de entrada
 - tema



11

Recepción de requerimientos



- Automático: cliente se valida en sistema (USR y PSW)
 - Por teléfono graba mensaje y escucha N° de ticket
 - En página web escribe su requerimiento, recibe su N° de ticket en pantalla y correo electrónico.
 - Envía email con nombre y apellido (verifica dominio de origen), recibe respuesta con número de ticket.
- Asistido: ejecutivo registra requerimiento
 - Ejecutivo comercial atiende al cliente, ingresa requerimiento e informa su ticket.



12



- ## Asignación de ejecutivo
-
- Se asigna un requerimiento en base a lo siguiente:
 - De acuerdo al cliente (por RUT)
 - Si no hay RUT, se asigna por motivo
 - Por canal de entrada (internet, email, teléfono, intranet)
 - Puede haber más de un ejecutivo disponible
 - Asignación secuencial
 - Asignación en base a prioridades
- En la esquina inferior izquierda del diagrama se encuentra el logo de 'ADELACU' y en la inferior derecha el número '14'.



Seguimiento de requerimientos

ESTADO TICKET

Nº DE TICKET

TELÉFONO


INTERNET

DETALLE ATENCIÓN

USR PSW


ACTIVIDADES

VISTAS AL CLIENTE

 17

Reportes de gestión

- Consultas por:
 - Estado de casos
 - Ejecutivo a cargo
 - Cliente
- Reportes con filtros
 - Nº de ticket, usuario, hora, fecha, estado, días de ejecución, motivo, etc.
- Exportación a MS Excel
 - Se exportan los reportes anteriores

 18



Muchas gracias

Sociedad Comercial Adelacu Ltda.
www.adelacu.com
info@adelacu.com
Fono: (2) 218-4749

 19