

## GUÍA BOLETA DE CALIDAD OT24H

### 28/08/2024

### PRECISIÓN ERROR NO CRÍTICO

AREAS	PRECISIÓN ERROR NO CRÍTICO	% Global
SALUDO Y PRESENTACIÓN	1. Respetar el protocolo	4
AMABILIDAD Y EMPATIA	2. Establece amabilidad, empatía y cortesía.	3
	3. Solicitar nombre y apellido de la persona que llama.	4
EXPRESION	4. Sonar profesional en todo momento, pronunciando correctamente las palabras y cuidando el tono de voz, evite el uso de muletillas, modismos y redundancia.	4
	5. Suenar inseguro y pierde fluidez verbal durante la conversación.	5
PROCEDIMIENTO DE ESPERA	6. Solicita con amabilidad y cortesía permiso al cliente para dejarlo en espera. ¿Me permite un momento en línea por favor? usa Hold, agradece la espera.	3
	7. Solicitar toda la información al cliente antes de dejarlo en hold.	4
DESPEDIDA	8. Deberá mencionar la institución en la despedida. Le atendió (Nombre del operador), Gracias por llamar a Energuate”	3

#### ❖ SALUDO Y PRESENTACIÓN

##### 1. Protocolo:

- Atender la llamada desde el segundo número 1.  
**Valor: 2 puntos de no cumplir con este parámetro tendrán una ponderación de “0”.**
- Brindar el script: "Gracias por llamar a ENERGUATE le atiende NOMBRE DEL OPERADOR le confirmo su número de teléfono" (Ver proceso de validación de datos)  
**Valor: 2 puntos de no cumplir con este parámetro tendrán una ponderación de “0”.**

#### ❖ AMABILIDAD Y EMPATIA

2. **Establecer amabilidad, empatía y cortesía:** Ser lo más amable posible y entender al cliente, ponerse en el lugar de él y utilizar palabras de cortesía. Manejar correctamente a un cliente difícil sin salirse de los parámetros establecidos. Ejemplo (muchas gracias, muy amable, agradecer por la información).

**-Valor: 3 puntos de no cumplir con este parámetro tendrán una ponderación de “0”.**

##### 3. Personalizar la llamada:

- Solicitar nombre y apellido de la persona que llama.  
**Valor: 2 puntos de no cumplir con este parámetro tendrán una ponderación de “0”.**
- No debe de dirigirse al cliente de forma informal, ejemplo: llamar al cliente solo por “seño”, “don”, “señito” sin en el nombre o apellido  
**Valor: 2 puntos de no cumplir con este parámetro tendrán una ponderación de “0”.**

**Nota:** si en dado caso el asesor cambia el nombre y/o apellido del cliente durante la llamada no se penalizará toda vez lo corrija de inmediato.

#### ◆ EXPRESIÓN

#### 4. Ser profesional en toda la llamada:

- Pronunciar correctamente cada palabra, hablar con un tono adecuado y moderado (no hablar rápido, cuando la información no es entendible).  
**-Valor: 1 puntos de no cumplir con este parámetro tendrán una ponderación de “0”**
- No utilizar expresiones, por ejemplo: (va, aja, ok, ohm, aah), modismos tales: “lo que es, lo que sería, lo que será, lo que viene siendo, más sin embargo”, No redundar ejemplo: su número de NIS, el nombre suyo de usted, cuál es su nombre personal, etc.  
**-Valor: 1 puntos de no cumplir con este parámetro tendrán una ponderación de “0”**
- El alargamiento de las palabras ejemplo: le comentoooo, permitameeee, etc.  
**-Valor: 1 puntos de no cumplir con este parámetro tendrán una ponderación de “0”**
- Evite utilizar más de tres veces la misma frase o palabra debido a que se convierte en muletilla.  
**-Valor: 1 puntos de no cumplir con este parámetro tendrán una ponderación de “0”**

**Nota:** Palabras que no serán penalizadas como muletilla: gracias, muy amable, por favor y frases de cortesía en general.

#### 5. Dominio:

- Suena inseguro, pierde concentración y fluidez verbal durante la conversación, mantener seguridad al solicitar o brindar la información al cliente, evite los titubeos.  
**Valor: 1.5 puntos de no cumplir con este parámetro tendrán una ponderación de “0”.**
- Transmitir un estado de ánimo de pereza, bostezar durante la conversación.  
**Valor: 2 puntos de no cumplir con este parámetro tendrán una ponderación de “0”.**
- Si corrige más de dos veces la información será penalizado.  
**Valor: 1.5 puntos de no cumplir con este parámetro tendrán una ponderación de “0”.**

### ❖ PROCEDIMIENTO DE ESPERA

**6. Solicitar con amabilidad y cortesía:** Para dejar al cliente en espera, debe solicitar permiso con amabilidad y cortesía, ¿Me permite un momento en línea?, usar hold, al retomar la llamada agradecer la espera con el siguiente script: “Gracias por su espera”

**-Valor: 3 puntos de no cumplir con este parámetro tendrán una ponderación de “0”.**

**7. Solicitar toda la información al cliente antes de dejarlo en hold:** Después de agradecer el tiempo de espera, indicar el número de reclamo, , expediente que ID Call - Web Call Center se generó o bien la consulta que se realizó durante el tiempo de espera (seguimientos en general y requisitos).

**Nota:** No se debe dejar al cliente en espera sin antes tener todos los datos del cliente, exceptuando cuando el sistema presenta alguna inconsistencia.

**-Valor: 4 puntos de no cumplir con este parámetro tendrán una ponderación de “0”.**

### ❖ DESPEDIDA

**8. Cumplir con los aspectos de despedida:**

- **Precipita el cierre de la llamada:** Permitir que el cliente termine la consulta e indicar el script de despedida.

**Valor: 1 puntos de no cumplir con este parámetro tendrán una ponderación de “0”.**

- **Encuesta NPS:** Los agentes antes de finalizar la llamada, deben de brindar el siguiente script: “Lo invito a realizar una breve encuesta, para evaluar la calidad de atención de esta llamada” le atendió nombre y apellido del operador ha sido un gusto servirle.

**Valor: 1 puntos de no cumplir con este parámetro tendrán una ponderación de “0”.**

Excepto para los clientes que den un mal trato con palabras obscenas y antes de dar la despedida el cliente cuelga la llamada.

- Dar el script de despedida: “Agradezco su comunicación a Energuate le atendió Nombre y apellido del agente”

**Valor: 1 puntos de no cumplir con este parámetro tendrán una ponderación de “0”.**

**Nota:** no se penaliza si el agente no menciona el nombre de la institución, pero si debe de mencionar su nombre y apellido.

### PRECISIÓN DE ERROR CRÍTICO

AREAS	PRECISIÓN DE ERROR CRÍTICO	
INDAGAR	9. Valida NIS ingresado al inicio de la llamada, solicita el NIS, si en dado caso el cliente no lo ingrese en el IVR, y confirmar el nombre, si el cliente no tiene su NIS deberá buscarlo en el sistema por nombre, dirección y DPI.	6
	10. Hace preguntas para indagar e identificar de forma correcta los requerimientos del cliente de tal forma que le permitan brindar la solución correcta.	10
SISTEMAS	11. Uso correcto de las herramientas. Ingresar comentarios apropiados y verídicos de forma correcta y completa.	10
	12. Captura de datos (Codificación de dirección, OCCC asignada en SGC, confirma teléfono del cliente, lo codifica en OT24H y lo actualiza en SGC ).	10
	13. Para cada llamada se deberá ingresar una codificación o varias de acuerdo a la tipología que el cliente reporte, y esta tipificación deberá ser coincidente con el motivo de la llamada.	5
INTERACCION CON EL CLIENTE	14. Permite hablar al cliente sin interrumpirle, presta atención a la información proporcionada por el cliente.	7
	15. Interviene evitando silencios incómodos (se consideran silencios incómodos los que rebasen los 5 segundos y sean provocados por el operador) o el cliente expresa necesidad de respuesta.	3
	16. Sólo ofrece información que Energuate desea divulgar.	3
RESOLUCION	17. Brinda información correcta y completa.	8
	18. Proporciona resolución al cliente.	4
TIEMPO DE ESPERA	19. El tiempo en hold no debe superar los 30 segundos.	4

#### **INDAGAR:**

##### **9. Validación de datos:**

- Validar el NIS ingresado durante la digitación en IVR (si el cliente lo ingresa).
- Si el cliente no lo tiene deberá preguntarle de inmediato si cuenta con la factura en mano, si la respuesta es no o el cliente indica que tiene que buscarlo, debe de solicitarlo de la siguiente manera:
  - Primero: buscarlo por nombre o número de contador.
  - Segundo: número de DPI del titular del servicio.

Si no cuenta con algunos de estos datos, solicitar amablemente que se vuelva a comunicar siempre que no sea un ID Call - Web Call Center de peligro.

- Debe de confirmar nombre del titular (puede ser solo un nombre y apellido) y la ubicación del suministro por departamento, municipio, localidad y zona.
    - Cuando la dirección tiene el mismo nombre, solo se debe de mencionar una vez, ejemplo: Chiquimula, Chiquimula zona 1, solo se debe de mencionar una vez "Chiquimula"
    - Si en dado caso la zona es "Zona 0", no es necesario mencionarlo en la llamada.
- Valor: 6 puntos de no cumplir con este parámetro tendrán una ponderación de "0".**

**10. Preguntas de Indagación:** Hacer preguntas adecuadas al cliente para identificar de forma correcta los requerimientos, que le permitan brindar la solución correcta.

- Indagar con el cliente aplicando el protocolo de suministro sin energía.
  - Valor: 10 puntos de no cumplir con este parámetro tendrán una ponderación de "0".

#### **CONSULTA DE SISTEMAS**

##### **11. Uso correcto de herramientas:**

- Utilizar el sistema para verificar si hay algún incidente OMS, ID Call, reclamo u órdenes de servicio donde el cliente ya halla reportado algún inconveniente similar o bien registro del mismo.
- Verificar información en la carpeta operativa.
- Generar correctamente el reclamo, incidente OMS, ID Call, expediente u orden de servicio.
- Documentación de la información proporcionada por el cliente de forma verídica, correcta y completa, en OT24H y SGC.
- **Criterios para priorización de Incidentes OMS:**
  - **Incidente OMS de Peligro:** accidentes, incendios.
  - Aplica cuando no hay energía en hospitales, centros de salud, personas dependientes de la energía por temas de salud, medicamentos en refrigeración.
  - Cuando han pasado 24 horas enviar correo.
- **Criterios para priorización de órdenes de servicio:**
  - Cuando los plazos están vencidos y en situaciones de peligro.
  - Acometidas rotas que se encuentran colgando del lado del poste, que están energizadas y al alcance de las personas. Esto aplica si se reventó por completo y está colgando del lado del poste, si está a la mitad, pero la parte que está de lado del poste está en paso o al alcance de las personas.
  - Contador colgando y aún cuentan con energía en la vivienda.

- Acometida o contador sacando chispas o fuego en el momento de la llamada, o que es constante y no para.

**-Valor: 10 puntos de no cumplir con este parámetro tendrán una ponderación de "0".**

#### 12. Captura de datos:

- Debe de confirmar el número de teléfono del cliente (mencionar los números), deberá actualizarlo en SGC, ID Call - Web Call Center y OT24H (solo un número de teléfono para todas las causas).
- No es penalizado, ejemplo: pedir un segundo número de teléfono en generación de ID Call - Web Call Center, confirmar referencia en seguimiento, únicamente se deja como una observación.

**-Valor: 10 puntos de no cumplir con este parámetro tendrán una ponderación de "0". Nos quedamos aquí.**

- Actualización de DPI y NIT, si en el campo del DPI hay número de cédula deberá pedir el DPI. En el campo del NIT si no esta deberá de solicitarlo, ambos datos se solicitarán únicamente si el que llama es el titular del suministro.
- En estados de cuenta y generación de reclamo debe de solicitar un correo electrónico o confirmar el que está en sistema.

**-Valor: 5 puntos de no cumplir con este parámetro tendrán una ponderación de "0".**

#### 13. Codificación de Causas:

- La codificación de dirección ingresada en OT24H debe coincidir con la dirección que está en SGC para seguimiento de expediente y en otras causas en donde no haya NIS dejar la dirección que indico el cliente en la llamada.

**-Valor: 2.5 puntos de no cumplir con este parámetro tendrá una ponderación de "0".**

- Para cada llamada se deberá ingresar una codificación o varias de acuerdo a la tipología que el cliente reporte, ejemplo: cuando el cliente consulte su saldo y el motivo que no le entregan facturas, se codifica la causa (22) consulta de saldos y la causa (3) por no entrega de factura.

**-Valor: 2.5 puntos de no cumplir con este parámetro tendrá una ponderación de "0".**

#### **❖ INTERACCIÓN CON EL CLIENTE**

#### 14. Permite hablar al cliente:

- No interrumpir al cliente cuando está brindando la información, ya que esto servirá para ir tomando todos los datos.
- Si el asesor está hablando y el cliente desea hablar, deberá pausar para escuchar al cliente.

- Prestar atención a la información proporcionada por el cliente.

**Nota:** Si el cliente repite la información más de una vez, el asesor deberá interrumpir al cliente manteniendo el dominio de la llamada sin perder la amabilidad, ejemplo: “Sra./Sr. XX disculpe/perdone que la interrumpa” y posterior brindar la información que corresponde de acuerdo a la gestión de la llamada, sin pausar para evitar que el cliente repita su inconveniente.

**-Valor: 7 puntos de no cumplir con este parámetro tendrán una ponderación de “0”.**

- 15. Interviene evitando incómodos silencios:** Se consideran silencios incómodos los que rebasen los 5 segundos y sean provocados por el operador o el cliente exprese necesidad de respuesta.

**Nota:** Al momento que el sistema presente lentitud o no cargue la información deberá dar el siguiente script: “Sería tan amable de brindarme un momento en lo que el sistema carga la información” (no es necesario usar hold) tiempo no mayor a 10 segundos. Esto no aplica para el inicio de la llamada, debido a que puede realizar otras consultas en lo que el sistema carga o cuando esta brindado el número de reclamo y/o ID Call - Web Call Center.

**-Valor: 3 puntos de no cumplir con este parámetro tendrán una ponderación de “0”.**

- 16. Sólo ofrece información que Energuate desea divulgar:**

- No debe proporcionar número de teléfono de técnicos, brigadas, nombre del supervisor, compañero y ubicación del Call Center, si el cliente pregunta si se está comunicando a la capital, puede indicarle que si sin especificar la dirección.
- No brindar información adicional sobre las operaciones de la distribuidora fuera de lo solicitado.
- No hacer promesas de tiempo de llegada de técnicos o brigadas, solo si el cliente insiste en el horario de trabajo de los técnicos, se le debe de indicar que es de 8 a 6 de la tarde (aplica solo SGC)

**-Valor: 3 puntos de no cumplir con este parámetro tendrán una ponderación de “0”**

#### **RESOLUCION**

- 17. Brinda información correcta y completa:**

- La información que se le brinda al cliente debe ser correcta y completa, al brindar requisitos en general y toda la información que esté disponible en el sistema, ejemplo: resolución de los casos (O/S, incidente OMS, reclamos y expedientes) e incidencia asociada y brindar el número de gestión correspondiente.

**-Valor: 8 puntos de no cumplir con este parámetro tendrán una ponderación de “0”.**

- **Proporciona valor agregado:** Brinda algo adicional al procedimiento, cuidando las normas y políticas de la empresa, ejemplo: Llama consultando su saldo, se le debe mencionar los centros de pagos, dirección de la oficina comercial más cercana al lugar. Proporcionar algún dato adicional que le pueda ayudar al cliente, siempre cuidando las normas y políticas de la empresa.

**Ofrecer alternativas de solución:** cuando el cliente indica que no le entregan facturas, ofrecer los servicios de la Oficina Digital y APP. Alguna promoción vigente.

- Al detectar “**Sectores conflictivos sin servicio**”, brindar el siguiente script:

*Estimado cliente, lamentamos la falta de servicio de energía eléctrica en (MENCIONAR EL NOMBRE DE LA LOCALIDAD SIN SERVICIO QUE LLAMA) la cual es derivada del impedimento operativo hacia la Distribuidora por algunos pobladores y líderes comunitarios. El servicio será restablecido, posterior a llegar a un acuerdo con los pobladores y líderes comunitarios que permita la operación de la Distribuidora sin inconvenientes. Agradecemos su comprensión. Como Energuate estamos en la mejor disposición de restablecer el servicio lo antes posible.*

**NOTA:** Si el cliente consulta en cuanto tiempo será restablecido el servicio, indicar que el servicio será restablecido al llegar a un acuerdo a través de una mesa de diálogo, e informar al cliente, que puede avocarse a su líder comunitario y posteriormente a la oficina comercial más cercana para resolver el conflicto comunitario

**-Valor: 4 puntos de no cumplir con este parámetro tendrán una ponderación de “0”**

**18. Resolución:** al no generar un ID Call o reclamo y no dar resolución a la consulta del cliente.

**Valor: 4 puntos de no cumplir con este parámetro tendrán una ponderación de “0”**

#### **❖ TIEMPO DE ESPERA:**

**19.** El tiempo en hold no debe superar los 30 segundos.

**Valor: 4 puntos de no cumplir con este parámetro tendrán una ponderación de “0”**

### **FALTAS GRAVE**

#### **Motivo de cero en automático:**

##### **1. ID CALL – Web Call Center y/o reclamo de peligro:**

- Mala generación de ID Call - Web Call Center la razón de la llamada no coincida con el peligro seleccionado o bien no selecciono el peligro que corresponde y/o reclamo de peligro (tipificación en el sistema).
- No confirmar teléfono de inmediato al detectar un peligro.
- No realizar una indagación adecuada.
- Generar ID Call - Web Call Center de peligro a una localidad diferente de la cual está reportando el cliente.
- En ID Call - Web Call Center y reclamos de peligro, por medidas preventivas debe de brindar el siguiente script: “Su seguridad es lo más importante. Le sugerimos que no trate de manipular/tocar ninguno de los

objetos electrizados y manténgase lo más alejado posible del peligro/lugar, es importante que no se contraten electricistas particulares para la reparación.

- Cuando no se cumple con el protocolo a terceras personas (no clientes de Energuate), quedará con una nota del 50% en la nota de calidad.
- 2. Utiliza lenguaje inapropiado/soez
- 3. Colgar o rehusarse a tomar una llamada.
- 4. Tratar al cliente de una manera grosera y/o confrontativa en la llamada.
- 5. Abusar del tiempo de la llamada, cuando la llamada queda enganchada y no percatarse, se toma como falta a partir del segundo 16, se penalizará con el 25% de su nota.
- 6. Proporcionar un nombre falso o hacerse pasar por un supervisor/gerente.
- 7. Generar un reclamo a un servicio 480 Voltios.