

ANEXO G. Informe ejecutivo

INFORME EJECUTIVO DE LA GESTIÓN DE CAPACITACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN EN EL AREA DE FENALCONTACT

DESTINATARIO: CORDINACIÓN GENERAL FENALCONTACT

El programa de Capacitación y Retroalimentación que lidera procesos de mejoramiento en las prácticas funcionales y laborales de los agentes del área de FENALCONTACT, rinde el informe siguiente para determinar los resultados obtenidos conforme a los objetivos planteados en la creación de dicho programa.

Para su adecuado funcionamiento, se acordó, que a través de lo que detectará el área de Calidad y Monitoreo, el Programa de Capacitación y Retroalimentación crearía estrategias para trabajar con los agentes en el fortalecimiento de sus funciones y actividades dentro del área de trabajo.

Durante el proceso evaluativo de las diferentes problemáticas planteadas por los supervisores de las campañas, de determinaron los siguientes planes:

1. Teleservice, Telemarketing, Coaching y Liderazgo, Métricas y Calidad- monitoreo para los agentes Fenalcontact.

Campaña:

Plan propuesto para todas las campañas del área.

Tema: Teleservice, Telemarketing, Coaching y Liderazgo, Métricas y Calidad-monitoreo

Grupo de agentes:

Las capacitaciones se dividieron en tres grupos de agentes de todas las campañas:

11 de Septiembre: 26 agentes

18 de Septiembre: 29 agentes

25 de Septiembre: 35 agentes (incluyendo agentes nuevos)

Motivo:

Necesidad de informar a los agentes de los conceptos básicos que componen el área que fundamentan su función dentro del Call Center. Explicar con claridad qué es, cómo funciona y qué elementos intervienen en el manejo de un Call Center.

Asistencia %:

91,9% asistencia de agentes

Duración:

Sábado de 12:30 p.m a 3.30 p.m, con cada uno de los grupos

Resultados:

A partir de las evaluaciones de aceptabilidad que se repartieron durante los 3 sábados a los asistentes de la capacitación, se pudo observar el interés de los agentes por temas relacionados con el ámbito laboral; la participación durante la exposición de los temas produjo discusiones y dudas interesantes entre el expositor y el asistente; las dinámicas propuestas en la capacitación permitieron una mayor interacción entre las distintas campañas y con los ejemplos que presentó el área de Calidad y Monitoreo, se afianzó el tema del servicio al cliente.

Adicional a las evaluaciones presentadas, cada agente desarrolló 4 preguntas en relación a su puesto de trabajo y sus funciones, en la revisión de las preguntas se detectaron desconocimiento del agente acerca del cargo de *Agente Call Center*.

Observaciones posteriores:

1. Los agentes reconocen los procesos de funcionamiento de cada elemento propuesto durante las exposiciones, la terminología empleada por los supervisores, el proceso de cada campaña, su papel dentro del área y los mecanismos que se utilizan para determinar la efectividad de cada agente durante el mes.
2. Mayor aceptabilidad a los cambios y a los planes de acción para el mejoramiento de cada campaña.

2. Inducción de Agentes Nuevos

Campaña:

Propuesto para todas las campañas.

La estrategia de capacitación para los nuevos agentes se produce en la medida que ingresan a trabajar en cada campaña. Las más recientes capacitaciones fueron:

- Diana Polanco, Lorena Hernández, Jhoan Hernández y Carolina Morales
- Pamela Martín
- Yesenia Villamil y Kelly Cárdenas
- Xiomara Mejía, Karen Torres, Laura Sanchez, Alejandra Parra, Leiby López, Amanda Castro.
- Katerin Padilla, Diana Rengifo
- Shalon Maria del Mar Caicedo

Motivo:

Para iniciar el proceso de reconocimiento del entorno laboral y del perfil de agente *Call Center*, identificar el equipo de trabajo con el que desarrollara sus funciones, reconocer el Reglamento Interno, Los Principios y Las Políticas Internas que regulan las actividades del área y su efectividad.

Temas:

- Recorrido por el piso 3 y 8 que integra el departamento de Fenalcontact
- Identificación de los Supervisores de campaña, Líderes y Coordinación General y Comercial
- Políticas, Reglamento Interno y Principios
- Habes Data y expectativas
- Comunicación Positiva y Cordialidad

Resultado:

- Mejora la identidad del nuevo agente al cargo que llega a desempeñar, ayuda a aclarar los procesos que desarrollo del área, la forma de trabajo, la participación del agente en la efectividad de la campaña a la que se vincula, se relaciona de forma directa con los principios y el funcionamiento de Fenalcontac y facilita la interacción del nuevo agente con el equipo de trabajo.

Observación Posterior:

- Mejora la interacción del nuevo agente con los compañeros de todas las campañas.
- Los antiguos agentes sienten más participación cuando se presenta a un agente nuevo.
- Evita, de alguna manera, la violación de las Políticas Internas al reconocerlas de manera inmediata cuando ingresa.

3. Planillas de capacitación de sistema operativo y funcionamiento de cada campaña

Tema: Capacitación sistema operativo y funcionamiento de la campaña

Campaña: Internas y Externas

Motivo:

Están dadas en la medida que ingresen nuevos agentes para registrar los temas de inducción que se trabajan en cada campaña y evaluar la apropiación de los conceptos que desarrolla el líder que lo capacita.

Inicialmente, se ha creado la planilla de capacitación para las siguientes campañas:

- Campañas Internas
- Campañas Externas: Liberty, Colombina, Universidad Javeriana y Universidad de San Buenaventura

Resultado:

El registro de las planillas permite a corto y mediano plazo, dimensionar la apropiación de conceptos que tuvo el nuevo agente en la capacitación brindada y la evolución de su desempeño desde el ingreso a la campaña.

4. Capacitación Comfenalco aplicativo HOSVITAL

Campaña: Comfenalco

Capacitador: Leidy Villacreces – Kevin Giraldo

Tema: Capacitación de comandos y dudas del sistema Hosvital

Duración: 1 hora y 30 minutos

Asistencia: 99%

Motivo:

Durante el proceso de desarrollo del sistema operativo Hosvital, los agentes mostraron tener dudas acerca del programa debido a la rapidez de la que

dispuso la capacitación inicial. Además, el evidente incremento del TPC, demostró que los agentes estaban demorando más tiempo en las llamadas con la utilización simultánea del mouse y el teclado.

Resultado:

- Disminución del TPC
- Mejoramiento en la utilización de comandos
- Agilidad para utilizar simultáneamente el mouse y el teclado
- Disminución de dudas formuladas a los líderes de la campaña

Observación posterior:

- Agilidad en la asignación de citas con el sistema Hosvital
- Menor cantidad de dudas de asignación por parte de los agentes
- Agilidad en el manejo de la herramienta

5. Socialización de modelo de asignación de citas No Programadas

Campaña: Comfenalco

Hora: 6:00 p.m

Duración: 1 hora

Asistencia: 100% (56 agentes)

Motivo:

Presentación del nuevo modelo propuesto por la EPS Comfenalco de citas No Programadas y explicación de la metodología para la asignación de citas de acuerdo a 4 escenarios posibles de solicitud.

Cambio del concepto *Prioritaria* por *Consulta No Programada*

Observaciones Posteriores:

- Apropiación del modelo de citas *No Programadas*
- Mejoramiento en el manejo de ofertas de citas para pacientes que se encuentran enfermos y mayor disponibilidad de cupos en el día

6. Agentes con TPC alto

Tema: Retroalimentación a los agentes con Tiempo Promedio de Conversación alto, estrategias conjuntas para su mejoramiento y planteamiento de compromisos que lo fortalezcan.

Campaña: Comfenalco

Hora: 2:00pm

Asistencia:

Duración: 1 hora

Motivo:

Aumento de más de 5 minutos en el Tiempo Promedio de Conversación de 16 agentes.

Resultados:

- Planteamiento de compromisos
- Evolución positiva de reducción en tiempo de conversación de cada uno de los agentes que firmaron compromisos
- Mayor interés del agente frente al tema del TPC
- Disposición positiva a los compromisos planteados en las capacitaciones
- Mejoramiento en la efectividad del agente dentro de la campaña

Observación Posterior:

- Mayor interés en temas relacionados con la función del agente dentro de la campaña
- Mayor disposición a las retroalimentaciones
- Evolución positiva en TPC de agentes, incluso de quienes no estuvieron en la retroalimentación

7. Capacitación Agentes contingencia Comfenalco

Tema: Capacitación de sistema Simed y hosvital para agentes de contingencia de la campaña de Comfenalco

Motivo:

La campaña de Comfenalco, como resultado de reuniones, decide el ingreso de 9 agentes para servir de contingencia en respuesta a la aplicación del sistema Hosvital en una nueva sede y a la demanda de usuarios.

Resultados:

- Las nuevas agentes sirvieron de apoyo, ayudando a reducir la demanda de llamadas para los agentes que manejan el aplicativo Hosvital
- A la semana siguiente, dos de las agentes salieron de la campaña, pero se dio continuidad al plan de acción
- Durante 4 semanas seguidas las agentes contribuyeron en la reducción de llamadas y manejaban con agilidad el aplicativo Simed
- Actualmente, 5 de las 9 agentes, se encuentran en capacitación práctica constante del sistema Hosvital.

CONCLUSIONES FINALES:

- Los agentes han recibido de manera adecuada las capacitaciones brindadas y se ha llevado seguimiento a quienes han sido parte de las mismas.
- En el tema del TPC, se ha notado interés en los agentes por conocer sus registros semanales y mejorarlos
- Todos los procesos anteriormente mencionados, han sido registrados y archivados por el Programa de Capacitación y Retroalimentación
- Entre los planes de acción próximos se encuentran el de Mecanet, Servicio al cliente, Comunicación Positiva, Cómo tratar con Clientes Difíciles y la continuidad de la retroalimentación de TPC.

Presentado por:

Leidy Jhoana Villacreces

Líder en Procesos de Capacitación y Retroalimentación