

Piloto Encuesta EPAI

Encuesta Post Atención Inmediata

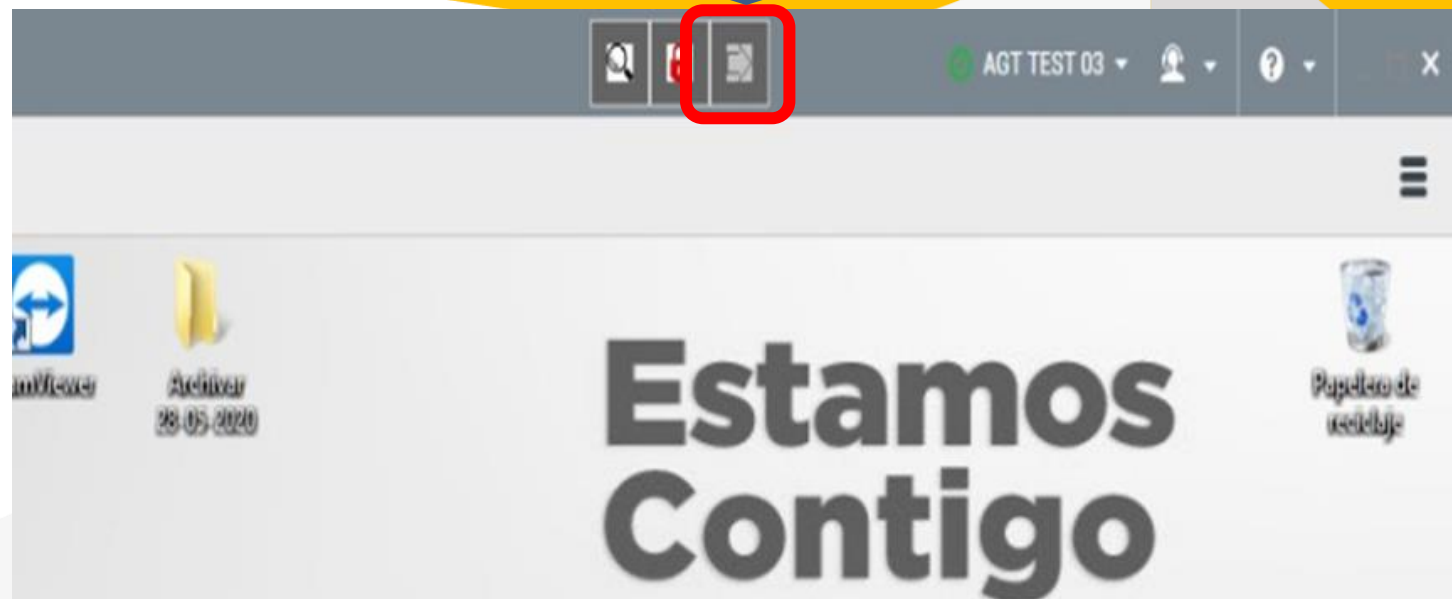
Inicio: 04 de Junio 2020

¿En que Consiste?

La encuesta EPAI consiste en una evaluación que podrán realizar algunos clientes al finalizar la atención telefónica, para calificar la atención recibida por parte del ejecutivo.

El botón para validar si debemos realizar la encuesta EPAI, se encuentra al lado derecho del botón autenticar.

1.- A través de nuestro aplicativo WDE, se habilitará un botón que nos permitirá detectar dentro de la atención telefónica, a que clientes podremos derivar a la encuesta EPAI.



¿Cómo sabemos a que clientes podremos aplicar la encuesta post atención?

Este botón podría encontrarse en 2 estados:

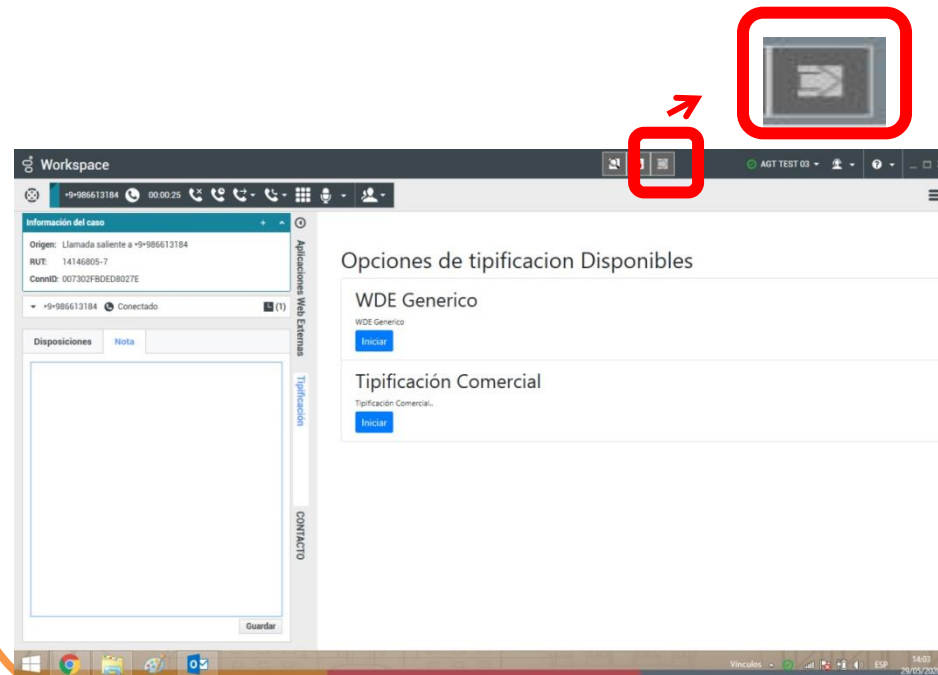
1. Al encontrarse el botón en color **GRIS (Inactivo)**, nos indica que a este cliente “NO” debo ofrecer realizar la encuesta EPAI.



2. Al encontrarse el botón en color **AZUL (Activo)**, nos indica que a este cliente “SI” debo ofrecer realizar la encuesta EPAI.



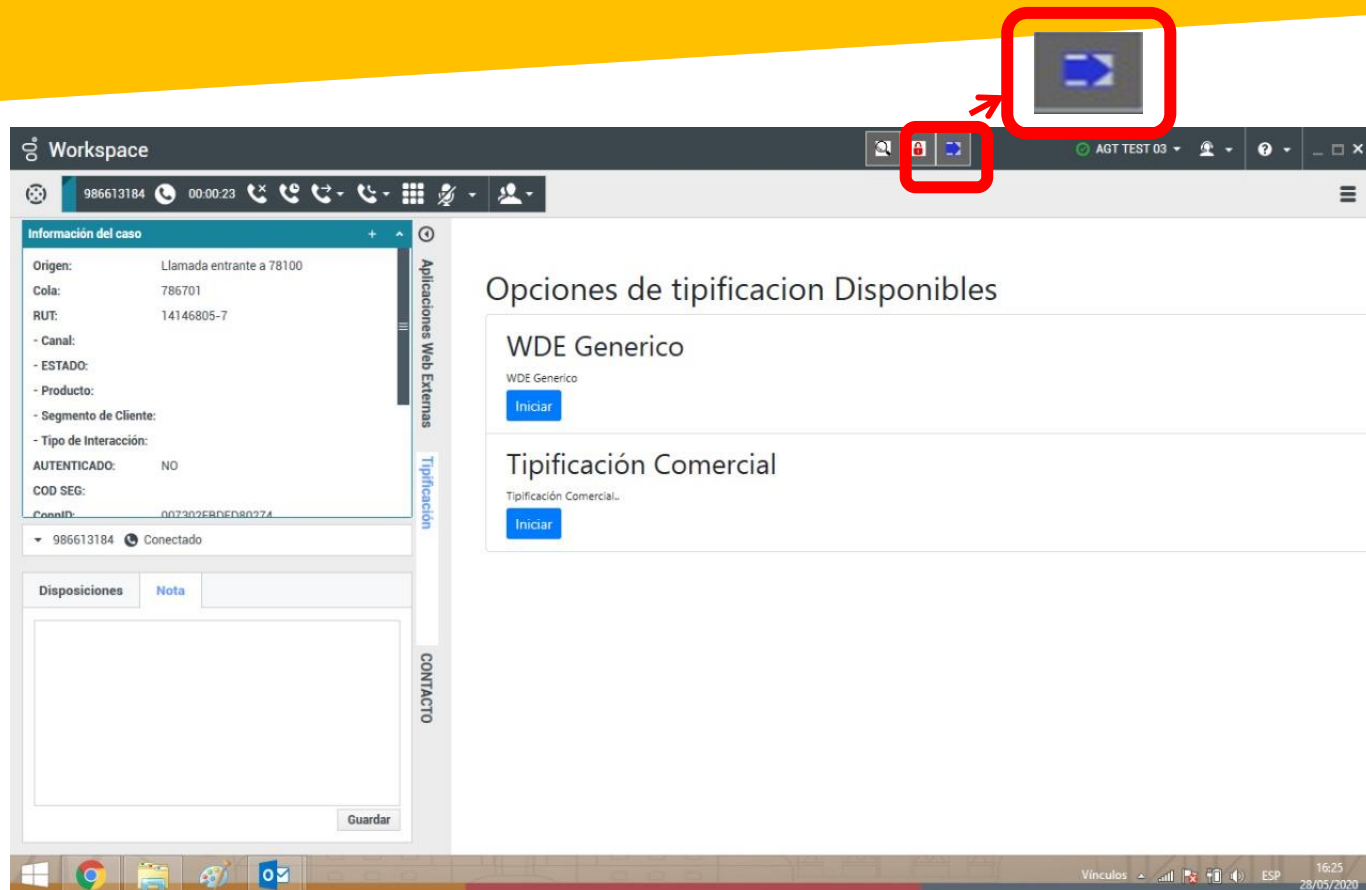
1. ¿Que debo informar al cliente en el caso botón se encuentre en color gris (Inactivo)?



Al iniciar la llamada y al detectar que botón se encuentra en color **gris**:

“**Debemos continuar con nuestra atención de manera normal, cliente al finalizar la atención cortará la llamada**”.

2. ¿Que debo informar al cliente en el caso botón se encuentre en color azul (Activo)?



Al iniciar la llamada y al detectar que botón se encuentra en color azul, debemos preguntar al cliente lo siguiente:

Don(a)...xxx, al termino de su atención, le gustaría calificarla?

- Respuesta cliente es “SI”:

Al culminar la atención debe indicar el siguiente mensaje, antes de apretar flecha azul:

“Don(a)xxx, En este momento será transferido a la encuesta, no corte por favor”

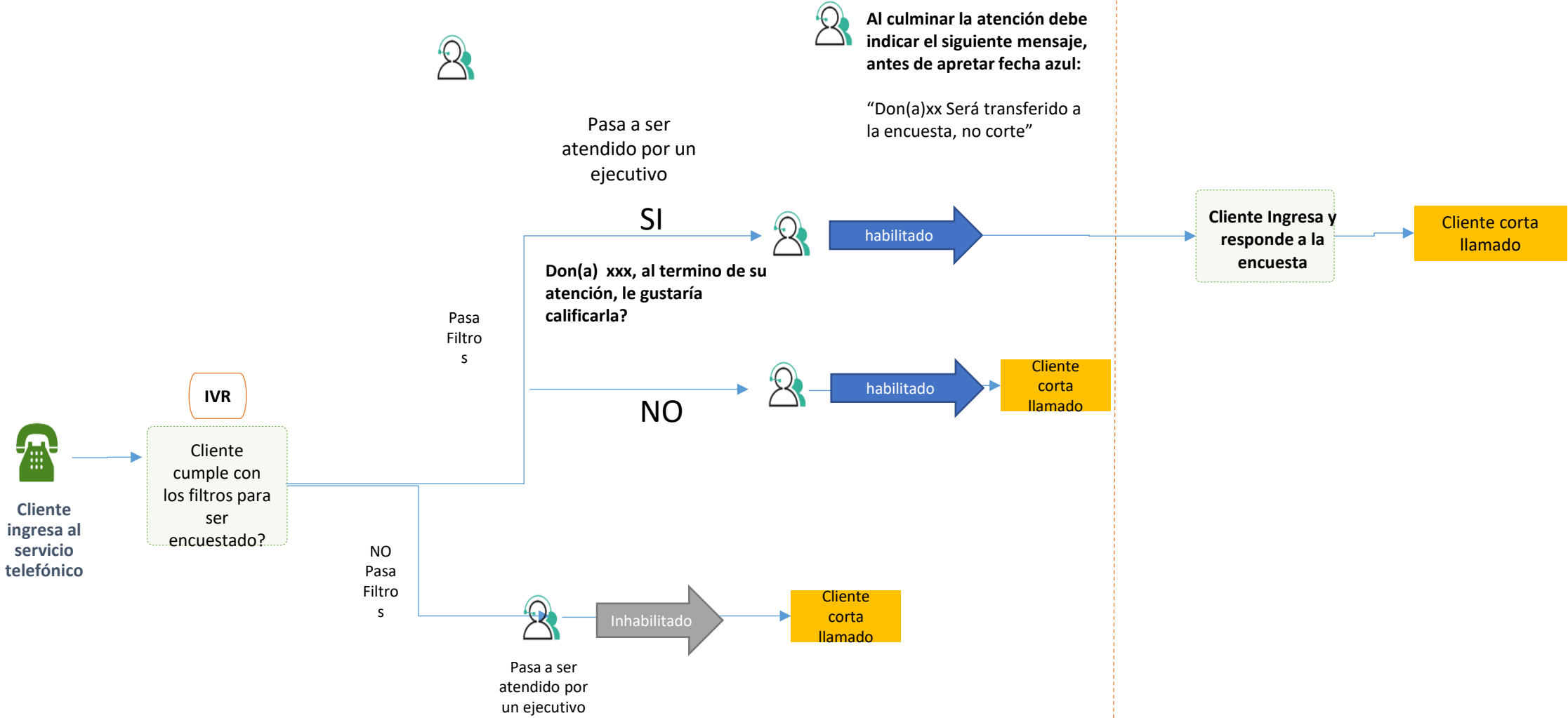
- Respuesta cliente es “NO”:

Cliente corta la llamada. (Finaliza la atención)



Atención Telefónica

EPAI



Al culminar la atención debe indicar el siguiente mensaje, antes de apretar fecha azul:
"Don(a)xx Será transferido a la encuesta, no corte"

Preguntas frecuentes

1.- ¿Cuanto tiempo durará el piloto?

R. El piloto durará 3 semanas, posterior a este plazo, la aplicación de la EPAI será de manera indefinida.

2.- ¿Qué preguntas se realizarán en la encuesta?

R Las preguntas de la EPAI podrían cambiar de acuerdo a lo requerido, ejemplo: ¿Se resolvió su requerimiento o solicitud?.

3.- ¿De que forma el cliente evaluará la atención?

R. Respuesta SI/NO.

4.- Siempre que botón se encuentre en azul, debo ofrecer realizar la encuesta?

R. Si el Botón está activo (Flecha color azul), siempre debo ofrecer realizar la encuesta.