

## IVR, un complemento necesario para cumplir la Ley SAC

El otro día leí una noticia cuyo titular era "¿Cómo han logrado cortar con los 902 en el resto de Europa?"<sup>1</sup>. Después de leer el artículo, me acordé de la siguiente viñeta de Forges, que refleja el sentir de muchas personas que hacen uso de los servicios de atención telefónicos.



Creo que es necesario reflexionar sobre el contenido de dicha noticia y aclarar ciertos puntos en los que no estoy de acuerdo, porque en la actual situación de sobreinformación que padecemos, es norma general la de quedarnos con los titulares y no tener la paciencia suficiente como para profundizar en la noticia.

Estoy de acuerdo en que hay servicios de atención telefónica que no tienen los niveles mínimos de calidad exigibles, con toda la insatisfacción que eso conlleva en los clientes (tiempo, dinero, desconfianza,...), por lo que veo lógico el planteamiento de una Ley de Servicios de Atención al Cliente (ley SAC) por parte del Gobierno cuyo objetivo sea auditar y controlar los niveles de servicio.

Estoy de acuerdo en que hay servicios de atención telefónica que no tienen los niveles mínimos de calidad exigibles, con toda la insatisfacción que eso conlleva en los clientes (tiempo, dinero, desconfianza,...), por lo que veo lógico el planteamiento de una Ley de Servicios de Atención al Cliente (ley SAC) por parte del Gobierno cuyo objetivo sea auditar y controlar los niveles de servicio.

Entre los puntos más destacados del anteproyecto de la Ley SAC se encuentran los siguientes:

- Las empresas tendrán un sistema de gestión unitario o centralizado, de modo que se garantice la constancia de las quejas, reclamaciones e incidencias presentadas y se facilite el seguimiento de su tramitación.
- La respuesta y solución a las reclamaciones se tendrá que realizar en un plazo inferior a un mes.
- Las empresas pondrán a disposición de los usuarios un teléfono de atención gratuito 24\*7 y deberán mostrar en sus facturas la información de contacto a través de teléfono, correo electrónico y dirección postal para las consultas de atención al cliente.

- Se prohíben los sistemas automáticos como método exclusivo de atención al cliente y se limita el número de opciones en el primer nivel de la IVR, que no puede superar los 5, siendo uno de ellos el contacto con un agente.
- El tiempo máximo de espera para el usuario desde la recepción de la llamada en el servicio de atención al cliente no podrá superar 1 minuto para más del 90% de las llamadas realizadas al servicio de atención al cliente.
- Las empresas desarrollarán sistemas que midan las mejoras de sus servicios de atención al cliente y tendrán que superar auditorias externas anuales.

El principal problema de los Contact Centers cuyo servicio está basado en agentes es el de poder predecir el número de recursos (personas que trabajan como agentes) necesarios para que la atención del servicio sea aceptable. La calidad de servicio se resiente de manera considerable cuando el estudio estadístico que predice el número de agentes, no se corresponde con las necesidades que surgen en tiempo real.

Por otro lado, hay que tener en cuenta que el mayor costo de un Contact Center lo suponen los agentes (cuya tarea es imprescindible en el negocio, aunque sus niveles salariales sean bajos); lo que plantea un dilema en las cuentas de explotación para que los presupuestos estén ajustados y el número de agentes sea suficiente.

*Calidad de servicio = f(Número de Agentes)*  
*Coste asociado al servicio = f(Número de Agentes)*

En resumen, tanto la calidad de servicio como el coste asociado es función del número de agentes: a mayor número de agentes incrementamos la calidad de servicio pero también su coste asociado.

Con esta nueva propuesta de ley y su obligación de ofrecer números de teléfonos gratuitos (900 en vez de 902), los costes asociados a los Contact Centers se van a ver incrementados. Con algunos operadores telefónicos, cuando se dispone de un servicio 902 de la red inteligente, el que ofrece el servicio recibe una retribución por número de llamadas; en el caso de paso a número gratuito 900, el coste de la llamada es para el llamado, con lo que mucho nos tememos que, si no se modifica la filosofía y el modo de atención al usuario, la calidad de servicio va a sufrir aún un deterioro mayor, porque en ningún caso se tomará la decisión de incrementar el número de agentes o, si se hace, habría que ver como esta

Ley va a regular el offshore, porque los consumidores son muy sensibles ante la atención realizada desde plataformas de otros países.

Pero hay un factor clave que puede dar solución a esta disyuntiva de calidad de servicio y coste asociado, que en muchos casos no se ha contemplado y que en otros, desde nuestro punto de vista, ha sido utilizado de manera inapropiada: las **IVRs**.

En la noticia mencionada al comienzo de este artículo hay una frase que dice: *"Holanda y Bélgica también han dado pasos para acabar con las latosas máquinas"*; sin embargo, desde nuestro punto de vista, es el uso apropiado de esas "latosas máquinas" IVRs en un Contact Center la solución para que el binomio Calidad de Servicio y Coste se mantengan en los valores aceptables.

Actualmente, la mayoría de los clientes que se acercan a un Banco para sacar dinero, lo hacen en un cajero automático y acuden al agente (gestor asignado o persona que está en la ventanilla) para realizar operaciones de mayor valor añadido. La sociedad no cuestiona y acepta en este caso el uso de "máquinas" para resolver sus necesidades.

En cambio, cuando la interacción es por teléfono y la llamada es atendida por una máquina, el primer sentimiento es de rechazo y esto es debido principalmente a que hay servicios automáticos que no funcionan, lo que ha hecho que la percepción final del usuario y de la sociedad sea la de que las "máquinas latosas" no funcionan.

Así pues, los ejemplos de mal funcionamiento de algunas IVRs han traído como consecuencia que se demonicen todas las máquinas y se llegue a la fácil generalización de que no funcionan, cuando lo que es cierto es que hay casos de éxito en el mercado nacional de Contact Centers que han apostado por ofrecer servicios telefónicos basados principalmente en IVRs y que son bien aceptadas por los usuarios.

De hecho, en la redacción del anteproyecto se prohíben "los sistemas automáticos como método exclusivo de atención al cliente y se limita el número de opciones en el primer nivel de la IVR, que no puede superar los 5, siendo uno de ellos el contacto con un agente". Este tipo de sistemas han quedado totalmente superados por sistemas sin menús, encabezados por preguntas abiertas (tipo "¿qué desea?") con reconocimiento de lenguaje natural.

No obstante, la realización de aplicaciones automáticas de voz no es tarea sencilla, ya que durante la interacción con las aplicaciones se utiliza la voz y, para que la interacción resulte cómoda y natural, el diseño de las aplicaciones ha debido ser realizado de una manera muy cuidadosa en todos sus aspectos (tiempos de respuesta, calidad audio, naturalidad,...), cumpliendo requisitos muy exigentes, lo que no puede ser realizado por

cualquier empresa. Para ello se necesita personal altamente cualificado y con perfiles profesionales multidisciplinares, difíciles de encontrar. Además, en el diseño de la definición de los flujos de llamada y el modo de atención de las IVR habrá que seguir las directrices del personal orientado a negocio, no de personas con perfil técnico-informático, ya que son las primeras las que conocen al "cliente" y el "producto".

Todo ello contribuye al diseño de aplicaciones IVR que funcionan y son aceptadas por los usuarios con naturalidad.

El mejor modo de que los costos de un Contact Center no se disparen por la necesidad de personal de atención, es que los responsables de los servicios telefónicos, apuesten por las IVRs, estudien con detalle todos los procedimientos susceptibles de ser automatizados y calculen la carga de trabajo en personas que ello representa. Evidentemente, en una IVR podrán ser automatizadas sólo operaciones repetitivas que descargarán de trabajo a los agentes, que podrán así emplear su tiempo en la realización de operaciones que aporten valor añadido (siguiendo el símil del uso de los cajeros automáticos).

Seguro que en un servicio de quejas y reclamaciones hay procedimientos que pueden ser automatizados como: el proceso de identificación del usuario, la clasificación de la incidencia, la información del número de seguimiento asignado a la incidencia o la información del estado de la misma. Todos estos procesos podrían ser realizados por la IVR.

Qué es preferible: ¿tener al usuario en una cola de espera de 5 minutos o que sea atendido por una IVR, para ir adelantando procesos? En el segundo caso, si posteriormente hay que transferir la llamada a un agente, ésta irá acompañada de la información capturada en la IVR hasta el momento, con lo que se habrá logrado un ahorro de tiempo para las dos partes. Además, en el caso de que no haya agentes disponibles, la IVR puede solicitar un número de teléfono para una posterior llamada desde el Contact Center.

Creemos que con una solución como la del segundo ejemplo la percepción del usuario sería completamente diferente, además de estar utilizando recursos de máquina para descargar la carga de trabajo de los agentes, es decir que con los mismos recurso de personas en el Contact Center y con la ayuda de la IVR la capacidad de trabajo aumenta; esta capacidad se verá incrementada cuanto mayor sea la automatización realizada.

Ante una incidencia, no hay mayor frustración para un cliente que la de no ser atendido: da igual que la llamada sea gratuita, peor aún si la llamada es además a costa del usuario, pero lo que se quiere y se exige es una inmediatez en la atención de la incidencia e información de la evolución de su resolución. Es labor de los máximos responsables del Contact Center

definir y visualizar en detalle el flujo de las llamadas atendidas en el servicio.

La mayoría de nosotros hemos sufrido la mala experiencia de que nuestra llamada quede encolada en una centralita con un mensaje repetitivo tipo "Espere un momento por favor, todos nuestros agentes está ocupados". En otras ocasiones, hablas con una persona y, después de identificarte y explicar la incidencia, aquella no era la persona adecuada y te van transfiriendo de persona a persona, ante las que hay que repetir los datos de identificación y la causa de la llamada como les sucede Asterix y Obelix -en el episodio "Las doce pruebas de Asterix" cuando les encomiendan conseguir el formulario "A 38" en la oficina "La Casa que Vuelve Loco"<sup>2</sup>.

En la mayoría de los casos, los Contact Center instalan una IVR con una aplicación que ha sido diseñada en un momento determinado y no realizan ningún tipo de seguimiento sobre su funcionamiento, ni aplican criterios de mejora continua, es decir, consideran la IVR como una caja "negra" que no requiere de ningún tipo de atención. Sin embargo, hay que considerar a la IVR del mismo modo que se gestionan los recursos más importantes del Contact Center que son los agentes, como un grupo particular de agentes que requiere su tiempo de gestión. Normalmente y dependiendo del servicio, las aplicaciones no pueden ser estáticas sino que hay una evolución en las soluciones requeridas, por lo que las aplicaciones IVR deberán experimentar un proceso de mejora continua dentro del Contact Center.

## CONCLUSIONES

- Es necesaria una ley de Servicios de Atención al Cliente.
- Las IVRs son, para el servicio telefónico, el elemento cuya contribución puede resultar un factor clave para que se pueda cumplir la ley.
- No demonicemos las máquinas: hay IVRs que realmente SI funcionan.
- Son los responsables de los Contact Center quienes tienen que apostar por este tipo de soluciones que repercutirá en una mejor calidad de servicio y en una mejor organización interna de los recursos de agentes.
- No todo es automatizable: aprovechémosnos de la tecnología. Al pensar en una IVR hay que crear un grupo de trabajo que analice qué procesos son automatizables y en que medida su automatización supone una descarga de trabajo en los agentes del Contact Center. Además habrá que definir y visualizar en detalle cuál es el Call Flow que teóricamente se quiere en el Contact Center.
- Mejora continua: es necesario gestionar el funcionamiento de la IVR de la misma manera en que se gestionan los recursos humanos y aplicar en ella también el proceso de mejora continua.

De Javier Izaguirre

Director Técnico en Natural Vox

Se le puede contactar en [javier@natvox.es](mailto:javier@natvox.es)

---

<sup>1</sup> <http://www.abc.es/20110512/sociedad/abci-legislacion-europa-nacional-numeros-201105111738.html>

<sup>2</sup> <http://www.youtube.com/watch?v=PO2zIPfIw9s>