

## Ley SAC: una Ley necesaria

La Ley de Servicios de Atención al Cliente (Ley SAC) está a punto de ser aprobada este mes de junio y previsiblemente entrará en vigor pasados 6 meses. Esta nueva ley está generando un gran debate, tanto por parte de los consumidores, como de las empresas.

Por parte de los consumidores es una ley que todavía tiene muchos puntos que quedan sin aclarar y sectores que no van a verse afectados por dicha ley (Banca, las Administraciones Públicas...). Como consumidores, todos nos sentimos mareados cada vez que tenemos que poner una reclamación, llamamos, nos atienden, facilitamos nuestros datos, explicamos nuestro problema y nos indican que tenemos que llamar a otro número... Vuelta a empezar, llamamos, nos atiende, facilitamos nuestros datos, explicamos nuestro problema y... vuelta a empezar. A final de mes nos llega la factura telefónica y descubrimos que nos hemos gastado un dinero y perdido parte de nuestro tiempo en intentar gestionar una reclamación.



Además, todos nos hemos tenido que pelear con numerosos operadores que nos atienden desde el otro lado del Atlántico y sentimos que aun hablando todos "el mismo idioma", el factor cultural, hace que no nos entiendan y que nosotros no entendamos, convirtiéndose en una conversación de locos. Acabamos cansados, enfadados y frustrados.

La Ley SAC es necesaria. "El personal que preste la atención personalizada a los usuarios deberá contar con una formación y capacitación especializada en función del sector o de la actividad, que garantice la eficiencia en la gestión que realice. A tal efecto, la empresa prestadora del servicio será responsable de proporcionar a su personal la formación y capacitación continuada que sea necesaria para adaptar sus conocimientos sobre la actividad a las variaciones tecnológicas y necesidades del mercado" (Artículo 8, párrafo 3). En ningún momento, la ley aclara el tipo de formación y a día de hoy no existe una formación

reglada que permita certificar que el operador que nos está atendiendo está realmente cualificado para desempeñar su labor.

"[...] las empresas pondrán a disposición de sus clientes una dirección postal, un servicio de atención telefónica y un número de teléfono, ambos gratuitos, [...]" (Artículo 4, párrafo 3). Este artículo garantiza que cuando nos queramos poner en contacto con nuestra empresa no tengamos que pagar por ello.

"Las empresas deberán contratar con una entidad solvente e independiente, la realización de una auditoría anual para comprobar la fiabilidad y precisión de las mediciones publicadas o reportadas a lo largo del año respecto a la calidad de sus servicios de atención al cliente y, en particular, para verificar que:

- a) La empresa prestadora de servicios auditada dispone y aplica un sistema de medida de los niveles de calidad de servicio, implantado conforme a lo dispuesto en esta ley, debidamente documentado y que coincide con la versión remitida a la Administración en aplicación de lo dispuesto en el artículo 17" (Artículo 19, párrafo 1).

Se obliga a las empresas a realizar auditorías, pero aún así no queda claro a qué entidades hay reportar los informes, qué tipo de informes hay que generar, si los informes reflejan valores medios porque la media del día va a cumplir lo establecido por la ley, siempre y cuando no llamemos en esas horas conflictivas.

La Ley establece la realización de encuestas para realizar el control de calidad y satisfacción del usuario. Craso error. La calidad percibida mediante entrevistas al usuario no es válida para realizar acciones de retroalimentación, para detectar dónde está el problema y poner soluciones para mejorar el servicio. Actualmente, no existe una metodología de escucha selectiva de conversaciones, sobre todo de las más problemáticas, con el fin de detectar las deficiencias en la atención al cliente y poner medios para solucionarlo.

En este punto, una IVR nos puede ayudar a llevar el control. Se deben obtener unos datos objetivos que reflejen la calidad conversacional, para ello esos indicadores tienen que:

- ✓ • Medir la calidad percibida por el cliente.
- ✓ • Ser obtenidos de manera automática para que tengan consistencia en el tiempo.
- ✓ • Ser validados manualmente mediante la escucha de conversaciones para que tengan validez.

- ✓ • Facilitar datos que ayuden a los Supervisores a tomar decisiones para mejorar la calidad de atención al cliente del Call Center.

Para una IVR que reciba todas las llamadas, existen dos indicadores básicos de calidad conversacional:

- **COS:** el nivel de Conclusión de Objetivos de los usuarios de un Sistema es el porcentaje de las llamadas entrantes que consiguen sus objetivos, estando los objetivos dentro de los que el Call Center proporciona. Podríamos denominarlo COS conversacional.
- **DUR:** la duración media de una operación determinada es, en principio, una medida de la complejidad de la misma. Sin embargo, para una operación concreta, la facilidad del usuario para conseguirla es tanto mayor cuanto más rápido sea el usuario capaz de concluirla. Llamamos DUR a la duración media de cada operación de un autómata, como media de las conversaciones que hayan contenido dicha operación. El tiempo medio que les cuesta a los usuarios concluir una operación.

La observación del COS y DUR, en el tiempo, permite ver cómo los usuarios van evolucionando, ayudando a tomar decisiones y obtener una estadística de la calidad percibida.

Según la ley: "si la atención es telefónica, el tiempo que transcurra desde la recepción de la llamada en el servicio de atención al cliente hasta que el consumidor se comunique de forma directa con el operador o agente comercial responsable de la atención personalizada será de menos de un minuto para más del 90 por ciento de las llamadas realizadas al servicio de atención al cliente" (Artículo 16, párrafo 2). Una IVR puede atender **todas las llamadas**, realizando un descuelgue inmediato. Las llamadas que han de ser atendidas en menos de un minuto son todas las quejas y reclamaciones de los usuarios, con lo que la IVR es capaz de **gestionar** las llamadas de un modo muy eficaz y atender el resto de llamadas que no sean quejas ni reclamaciones. Tiene capacidad de discriminar las llamadas por su contenido utilizando un diálogo natural.

Todos estos puntos, si se cumplen, van a suponer un gran avance para los consumidores. **¿Pero qué va a pasar realmente con las empresas?**

Las empresas van a tener que **incrementar el gasto** para cumplir la nueva ley: gratuidad del servicio telefónico, personal mejor preparado (con la consiguiente subida de sueldos), realización de auditorías, encuestas de calidad al cliente para valorar el trato recibido, atender al consumidor en menos de 1 minuto (contratación de más personal)...que

en principio, por ley, no pueden repercutir en el coste del servicio al usuario.

Es aquí donde las empresas tienen que cambiar de forma de pensar y dar una vuelta de tuerca al Call y Contact Center tradicional. Esto pasa, por la implantación de una IVR de **Última Generación**, con **Reconocimiento de Voz Avanzado**, que absorba todas las llamadas entrantes descolgando inmediatamente, que transfiera las llamadas referidas a quejas o reclamaciones, siendo capaz de discriminar las llamadas por el contenido de las misma y que sea capaz de gestionarlas de un modo dinámico. Que una vez finalizada la llamada sea capaz de realizar encuestas de satisfacción (recordar que una encuesta no es un control de calidad), anotando los resultados en cualquier formato para que puedan ser auditados.

¿Qué pasaría ante una rotura de una tubería principal en Madrid?  
¿Qué pasaría si una fuerte tormenta produce cortes de luz en numerosos puntos? ¿Qué ocurriría si hay una fuga de gas en Barcelona?

La avalancha de llamadas de clientes para quejarse por la falta de suministro será enorme y no habrá Call Center capaz de gestionar de un modo eficaz tal volumen de llamadas. Ante estos casos, una IVR sí sería capaz de gestionar este volumen, informando a los clientes de las medidas que se están tomando para resolver la incidencia, informando sobre la hora a la que se prevé quede resuelta. Las llamadas que se produzcan por otra causa ajena a esta avalancha de llamadas, serán transferidas en menos de un minuto para ser atendidas por un operador cualificado.

Pero, ¿qué pasa si en ocasiones no hay agentes disponibles? Una IVR que reciba el cien por cien de las llamadas, estará constantemente monitorizando el estado de los operadores, pudiendo tomar decisiones, como informar al cliente de que en estos momentos no hay agentes disponibles y solicitar un número de contacto para que a los pocos minutos la empresa se ponga en contacto con su cliente. La misma IVR es capaz de volver a llamar al cliente en cuanto vea que un agente se va a quedar libre y poder atender al cliente.

Una IVR de **Última Generación**, con una pregunta abierta y un diálogo natural es capaz de paliar el incremento en el gasto que van a tener que realizar las empresas. ¿Cómo? Gracias a la gestión inteligente que es capaz de realizar de las llamadas entrantes, ayudando a clasificar por contenido las llamadas que realmente son quejas y reclamaciones (la gratuidad de los números de atención va a colaborar a que haya más gratuitos llamando a las empresas).

Por todas estas razones, una IVR contribuye a que las empresas puedan dar un mejor servicio a sus clientes, cumplir la Ley y casi mantener los costes actuales de explotación.

La Ley SAC abre un nuevo horizonte en la mejora de los Servicios de Atención al Cliente.

Si desea leer el Anteproyecto de Ley por la que se regulan los Servicios de Atención al Cliente destinados a los Consumidores y Usuarios por favor, pinche en el siguiente link:

<http://www.mspsi.gob.es/normativa/docs/APLeySAC.pdf>

Para conocer con más detalle cómo un Sistema de Telefonía Interactiva (IVR) puede ayudar a las empresas al necesario cumplimiento de la Ley SAC, no dude en contactar con nosotros. Estaremos encantados de poder atenderle.

**Rubén Manuel Gómez**

Director de Proyectos en Natural Vox

[ruben@natvox.es](mailto:ruben@natvox.es)

[www.naturalvox.es](http://www.naturalvox.es)