Servicio al Cliente

11 de octubre de 2012

DIRECTORADO DE SERVICIO AL CLIENTE

METAS

- Plan agresivo contra el hurto de energía, tramitar los casos UIEE en treinta días
- Reducir el tiempo para instalar un servicio
- Aumentar el por ciento de atención de llamadas de clientes
- Finalizar el Proyecto de Lectura Remota
- Reducir el tiempo de espera en las Oficinas de Servicio al Cliente
- Reducir querellas del Ombudsman
- Plan agresivo de cobro
- Proyectos para mejorar la atención al cliente

PROYECTOS IMPLANTADOS, COMPLETADOS Y LOGROS OBTENIDOS HASTA EL 31 DE AGOSTO 2012

1) Sistema de Atención Automatizado al Cliente (IVR)
    - Se implantó el 13 de agosto de 2012
    - Provee mayor funcionalidad automatizada del proceso de respuesta al cliente y la integración con el Sistema de Servicio al Cliente
    - Mayor número de llamadas atendidas
    - Más opciones sin la intervención de un agente
    - Provee indicadores de información para inteligencia de negocio
    - Mayor integración con los demás sistemas de informática y operaciones
2) Certificaciones de Servicio por Internet
    - Se implantó el 24 de diciembre de 2010
    - Provee diferentes tipos de certificaciones para las Agencias Gubernamentales o Instituciones Financieras

3) Línea exclusiva para pagos (787-521-2121)
   - Se implantó en septiembre de 2010
   - Ofrece balance de la cuenta al cliente
   - El cliente realiza pagos automatizados mediante cuenta de cheques o ahorros y tarjetas de crédito
   - Para el año fiscal 2012 se efectuaron 855,262 transacciones de pago con un importe de $234.5 millones
4) Proyecto Lectura Remota a nivel Isla
   - En cuentas residenciales, 23 de las 32 Oficinas de Distrito tienen más de un 99% instalado
   - Alcanzamos un 98.1% de equipo instalado en clientes residenciales
   - Alcanzamos un 97% de equipo instalado a nivel total de clientes (primaria, secundaria, residencial y transmisión)
   - Cuatro de las siete regiones tienen 97% o más de equipo instalado
5) El Proyecto de Optimización de Ingresos hasta el 31 de agosto de 2012 recuperó $21.4 millones.
6) Se estableció una Reingeniería de Procesos de los casos del Ombudsman para agilizar la solución de los mismos y la comunicación entre los enlaces regionales de la Oficina del Ombudsman y la Autoridad.
   - Reclamaciones cerradas
     - Año fiscal 2009-2010 = 3,351
     - Año fiscal 2010-2011 = 3,960
     - Año fiscal 2011-2012 = 5,968
7) Se relocalizó, de la región de Arecibo, la Oficina Comercial de Quebradillas a las nuevas instalaciones de Isabela.
8) Se relocalizó la Oficina Comercial de Fajardo a unas nuevas instalaciones.

9) Se instalaron 163,206 contadores inteligentes con desconectivo y con *Net Metering*, tenemos aproximadamente 600 clientes.

10) El Nuevo Sistema Servicio al Cliente (CC&B) se implantó el 2 de abril de 2012.

PROYECTOS EN PROGRESO

Centro de Teléfonos

El 2 de abril de 2012, se contrataron servicios de consultoría para auditar, revisar y recomendar los procesos actuales del Centro correspondientes a:

1. Informes
2. Tecnología de Telecomunicaciones, IVR y CRM
3. Datos estadísticos de llamadas
4. Procesos de proyecciones e implantación de itinerarios de trabajo
5. Flujograma del proceso de llamadas
6. Estrategias motivacionales
7. Cualquier otro componente relacionado con el Centro que sea necesario

Recomendaciones

- Implantar un nuevo IVR
- Establecer la infraestructura adecuada (cantidad de circuitos de telecomunicaciones)
- Rediseñar el flujo de llamadas en el IVR para maximizar la automatización
- Automatizar el 25% de las transacciones de llamadas recibidas en el Centro a través de la tecnología en el IVR (estándar de la industria)
- Aumentar la cantidad de recursos para atender llamadas
- Talleres motivacionales
- Instalación de armarios individuales para que los empleados no mantengan sus pertenencias en el área de trabajo

- Remodelación áreas del Centro
- Desarrollar un proceso de calidad, incluyendo:
  - Número de Auditorías por Representante de Servicio por Teléfono (las definiciones de calidad “KPI”)
  - El número de Auditores (2-3)
  - Informes
  - Obtener la tecnología de control de llamadas (grabación de llamadas y cuentas)
- Establecer expectativas y las descripciones claras de trabajo
- Establecer metas alcanzables

Acciones Tomadas

- Charlas Motivacionales para el Personal Unionado
  - Se ofrecieron durante el 17 y 18 de julio de 2012
- Instalación Armarios Individuales
  - Se instalaron el 10 de agosto de 2012
- Control de Calidad
  - Se asignó un supervisor para el control de calidad de atención de llamadas. Se hizo un nuevo formato de evaluación (*balance score card).*
- Remodelación de la Cocina
  - Se terminó remodelación el 6 de agosto de 2012
- Mejoras Centro de Teléfonos–(pintura)
  - En progreso

- Formato de Presentación de Empleados
  - El 8 de agosto de 2012, se implantaron dos nuevos formatos de presentación

- Implantación de Sistemas de Llamadas

  - Comenzó en producción el nuevo sistema de IVR el 13 de agosto de 2012. Se continúa con el proceso de instalación de activación de otros módulos. Los supervisores tienen acceso al Sistema de Administración del IVR para informes y auditorías.

- Activación de Despachos de Emergencia

  - Pendiente de que personal técnico instale teléfonos en los despachos de emergencia para transferir las llamadas a éstos durante el período de 11:00 pm a 6:00 am.

- Reorganización de Turnos

  - En progreso

- Modificación de Turno de Madrugada

  - Se comenzó, el 8 de agosto de 2012, la modificación temporal del turno con cinco empleados para el segundo turno. Se mantendrá operando el Centro de Teléfonos con un mínimo de Representantes para la atención de llamadas de emergencia, entiéndase de 11:00 pm a 6:00 am.

- Charla a Supervisores

  - Se ofreció el Taller Manejo de Emociones a los Supervisores desde la perspectiva laboral.

PROYECTO DE OPTIMIZACION DE INGRESOS

Iniciativas

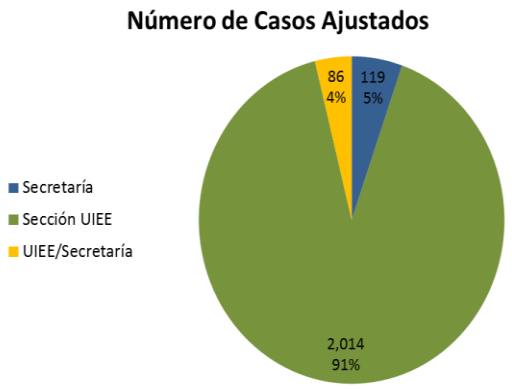
Este Proyecto está dirigido a erradicar el hurto de energía eléctrica de manera agresiva utilizando:

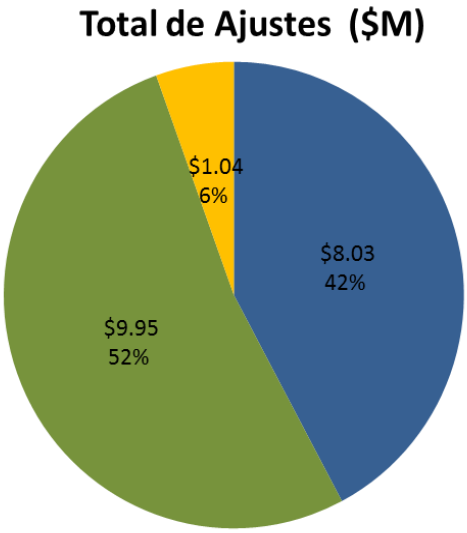
- Sistema–Aplicación para mantener el expediente digitalizado y dar seguimiento en cada etapa de los casos hasta finalizar el mismo. Además, obtener estadísticas del progreso del proyecto.

- Estrategia–Definidas a corto o largo plazo relacionado con la ejecución del Proyecto.

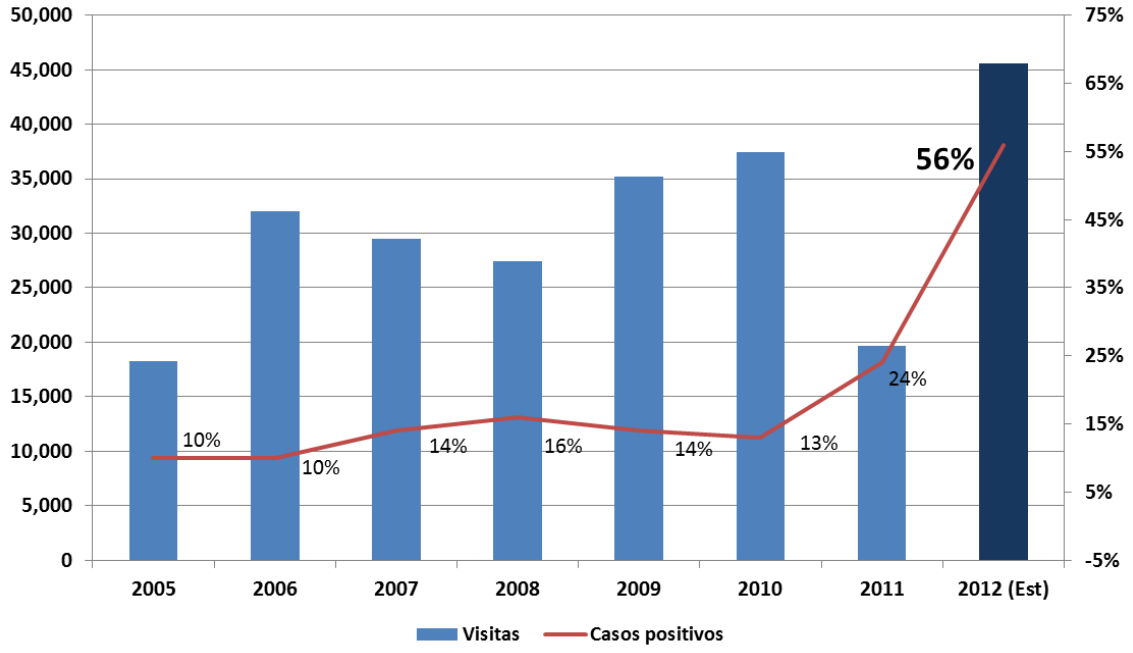
- Procesos–Reingeniería de procesos en el área de la Oficina como en los procesos técnicos en el terreno. De igual forma, los procesos llevados a cabo en la Oficina de Secretaría de Procedimientos Adjudicativos se están evaluando en la reingeniería antes mencionada

- Organización–creación de nueva estructura a nivel Isla, estableciendo una oficina por Región para trabajar los casos de Uso Indebido y de Medición





Efectividad en Casos de Hurto



1) Gestión de Cobro–Transferencia de balance cuentas inactivas a activas, programas de cobro de las Cien Mayores Cuentas, agencias de cobro

2) Cuentas Primarias–Programa de restructuración de mantenimiento para estas cuentas

3) Subsidio Municipal (AELI Municipal)–La Ley Núm. 233-2011 establece que toda estructura municipal que se utiliza para actividades con fines de lucro no puede estar incluida en la contribución en lugar de impuestos.

CC&B (*CUSTOMER CARE AND BILLING*)

- Requerimientos Establecidos*:*
  - 24 meses de implantación
  - 5 meses de apoyo postimplantación

- Aproximadamente 2,600 órdenes de servicio, y otros

❖ <u>Metas</u>

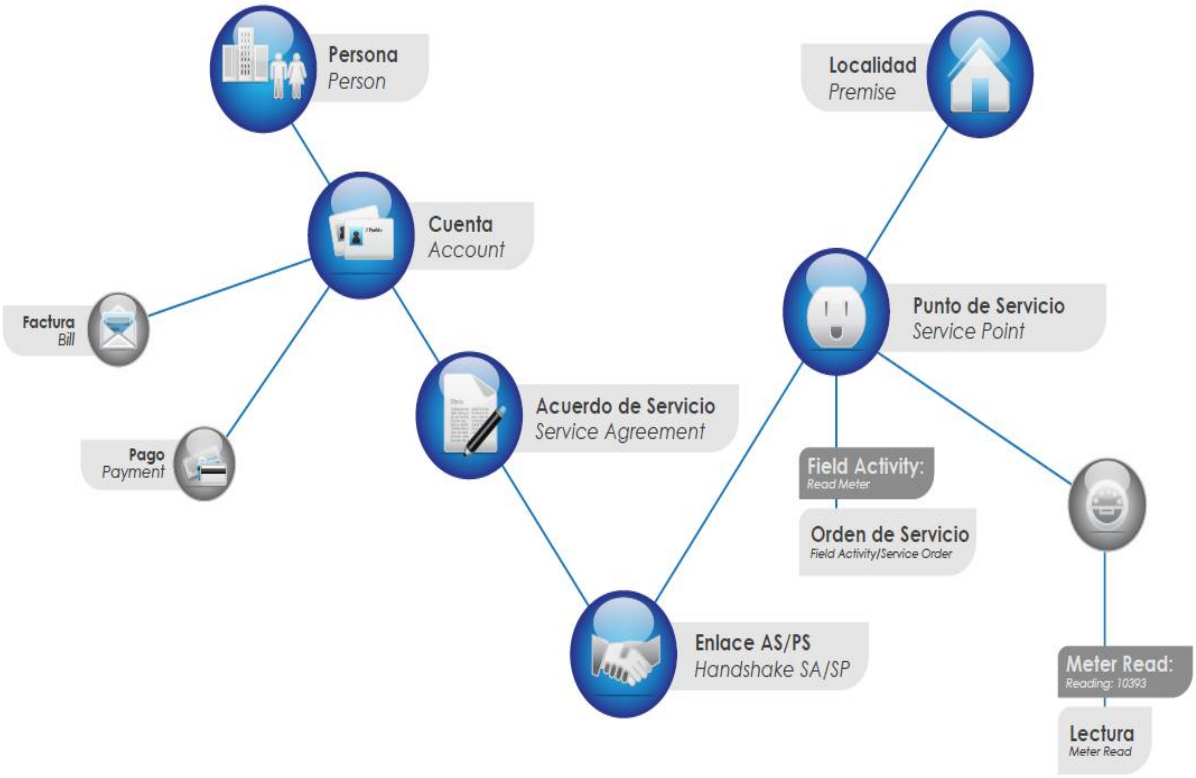
- Mayor ofrecimiento de servicios en www.aeepr.com
- Mejorar disponibilidad del servicio
- Reducir costos operacionales
- Mantenernos a la vanguardia en la tecnología y prácticas en la industria de servicios de electricidad

❖ <u>Beneficios</u>

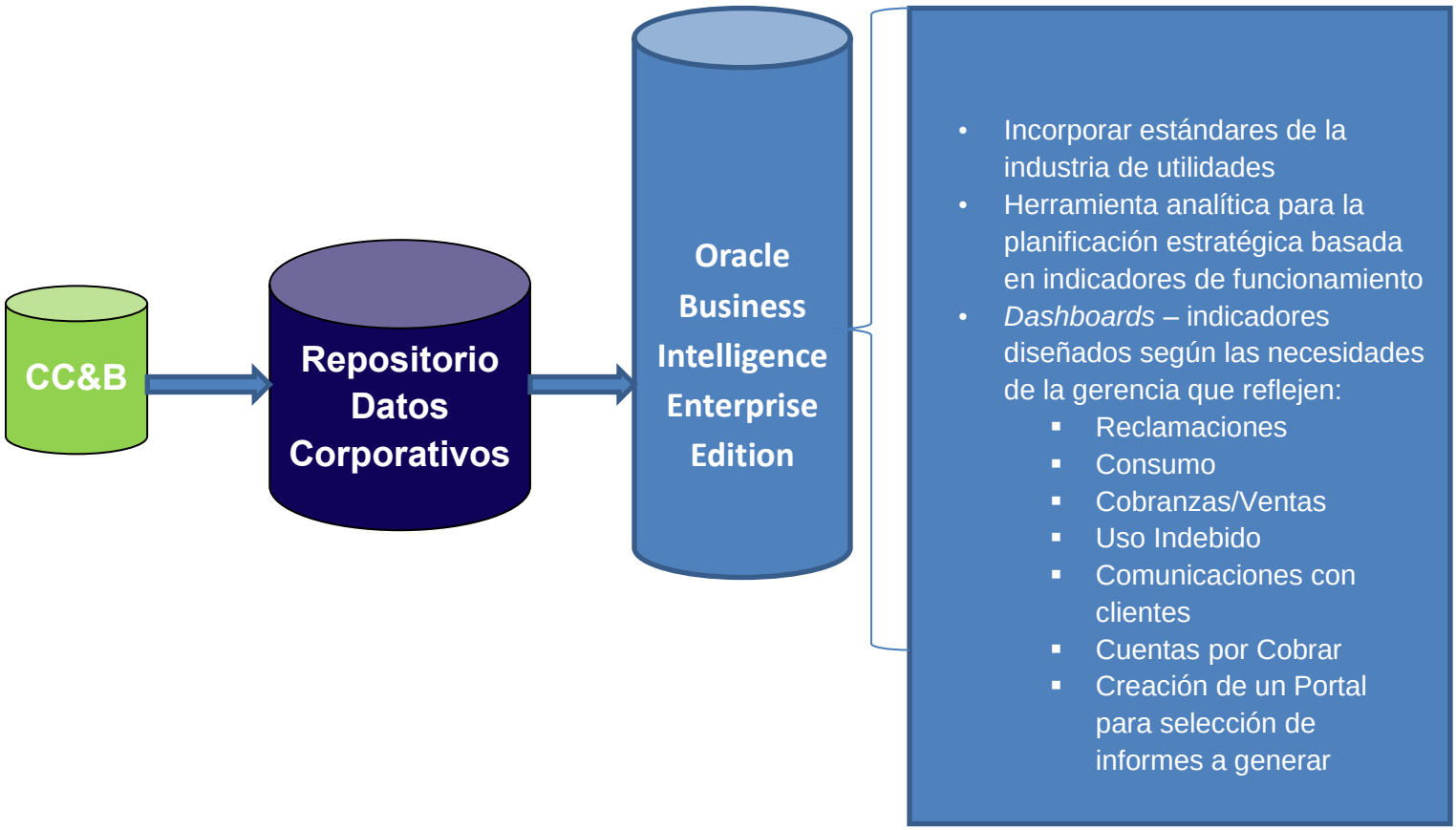
- Agiliza el acceso a más información del cliente a través de Internet
- Atención más rápida y precisa a nuestros clientes
- Disponibilidad del sistema 24 horas 7 días de la semana
- Herramientas de análisis para la toma de decisiones
    - Indicadores de Desempeño
    - Inteligencia de Negocios (*Dashboard*)
- Optimización de la estrategia de negocio *Meter-to-Cash Revenue Cycle,* para mejorar el flujo de efectivo al agilizar el proceso de facturación y cobro
- Automatización de los procesos comerciales
- Sistema enfocado en el cliente y no en la cuenta o localidad
- Flexibilidad para realizar cambios con estándares en la industria de servicios de electricidad
- Integración con los sistemas de Finanzas, Transmisión y Distribución de la Autoridad, entre otros
- Mejorar la administración del mantenimiento de cuentas
    - Reclamaciones de clientes

- Rechazos de lectura y ajustes de facturación
- Gestiones de cobro
- Añade capacidad para facturar otros servicios

Estructura de la Cuenta



Inteligencia de Negocio



PROYECTOS FUTUROS

- Oficina Modelo
  - Evaluación de la estructura física y organizacional de la Oficina de los Distritos Comerciales
  - Reingeniería de Procesos Comerciales
- Restructuración del Departamento de Ventas al Por Mayor
  - Evaluación de la estructura organizacional
  - Crear concepto del Ejecutivo de Cuentas
- Relocalizaciones y remodelaciones de las Oficinas del Directorado Servicio al Cliente
  - Oficina UIEE y Mediciones en Ponce
  - Oficina UIEE y Mediciones San Juan (Monacillo)
  - Nuevas Instalaciones Comercial de Carolina
  - Mejoras Oficina Comercial de Humacao (construcción ventanilla de cobros)
  - Nueva Oficina Local de Culebra
  - Nueva Oficina Comercial de Minillas
  - Mejoras Oficina Comercial de Barranquitas (ventanilla de pagos)
  - Nueva Oficina Comercial San Juan
  - Nueva Oficina Local de Toa Baja
  - Remodelación Local de Camuy
  - Mejoras Oficina Comercial de San Sebastián