INFORME DIAGNÓSTICO DE CONSULTORÍA

DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR

Presentado y Elaborado por

Jeniffer Moreno - CRM Functional Consultant

Yaqueline Henao – Sales Consultant

www.walterbridge.com

CONTENIDO

1. CARTA DE PRESENTACION
2. ANTECEDENTES
3. DIAGNOSTICO
4. CONCLUSIONES

1. CARTA DE PRESENTACIÓN

Medellín, 20 de Diciembre de 2023

Señores
Dirección General de Sanidad Militar
CR. Jose Mauricio Barrera
Bogotá

Cordial Saludo,

Queremos agradecerles por brindar a Walter Bridge Cía. S.A. la oportunidad de realizar una Consultoría y hacer recomendaciones de acuerdo a sus hallazgos, sobre el proceso de Atención al Usuario, alineada con los requisitos de Sanidad Militar. Reconocemos que toda organización tiene desafíos únicos y esperamos trabajar con ellos paso a paso.

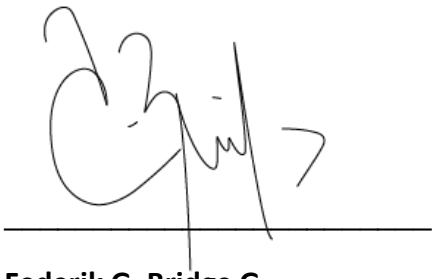
En las siguientes páginas de esta propuesta, encontrarán una descripción completa de la consultoría realizada, específicamente diseñada para abordar los desafíos y prioridades de Sanidad Militar, con los que podrían migrar a un modelo de atención que permita a la organización estar en línea con las últimas tendencias tecnológicas, regulaciones de comunicación y sobre todo con las mejores prácticas para un excelente desarrollo del Customer Experience.

Apoyados en nuestra experiencia y trayectoria en el diseño, implementación y soporte de soluciones de comunicación y tecnología para grandes empresas, ponemos a disposición de Sanidad Militar, nuestra organización comercial y de servicios, con la absoluta certeza de ser la mejor alternativa para el crecimiento y desarrollo de sus estrategias de negocios.

Walter Bridge cuenta con alianzas estratégicas con los mejores y más influyentes fabricantes de tecnología para empresas así como una amplia certificación y experiencia para proveer soluciones consistentes, confiables y sólidas de Customer Experience, Voz, Comunicaciones Unificadas, Networking, Seguridad, Videoconferencia, Automatización, Contact Center, Grabación e Infraestructura Tecnológica, diseñadas para mejorar la interacción con sus clientes, agilizar la velocidad de sus negocios, reducir sus costos operativos y mejorar la productividad de su empresa.

Esperamos que nuestra oferta sea de su interés y poder contar con ustedes como nuestros clientes, en Walter Bridge nos interesa conocer y entender mejor su negocio para apoyarlos y aportarles en su desarrollo.

Cordialmente,



Federik G. Bridge G.

Gerente General

Representante Legal

fbridge@walterbridge.com

+57 (604) 385 3000 ext.1108

2. ANTECEDENTES

Sanidad Militar es una entidad prestadora de salud, que garantiza la atención al personal Militar y Civil activos, retirados, pensionados y beneficiarios de las fuerzas militares, adelantando acciones de promoción de la salud, prevención, curación y rehabilitación de la enfermedad en las áreas de Medicina General y Especializada, Odontología y Psicología, razón por la cual se hace necesario soportar la prestación de dichos servicios con infraestructura, tecnología de información, comunicación y software, para optimizar los procesos y mejorar la calidad en la prestación del servicio de salud.

Su objetivo con el aplicativo Zendesk está encaminado a soportar la operación de la mesa de ayuda del Sistema Integral de Información del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, denominado vertical de salud - SALUD.SIS.

La implementación de Zendesk por parte de la empresa Sanidad Militar para su Mesa de Ayuda se centra principalmente en el uso del correo electrónico como canal de atención al usuario. No obstante, se evidencia que la operación actual es básica y presenta limitaciones en la explotación de las funciones avanzadas de Zendesk. El aprovechamiento de herramientas como disparadores, macros, automatizaciones y textos abreviados es mínimo. Además, la ausencia de la activación de Zendesk Explore, que posibilita la generación de informes detallados, junto con la falta de información valiosa en el Centro de Ayuda para la autogestión del usuario, son aspectos que requieren atención y mejoras.

3. DIAGNÓSTICO

Sanidad Militar para su mesa de ayuda ha implementado de manera efectiva 9 licencias de Zendesk, estableciendo un sistema estructurado de atención al cliente a través del canal de correo electrónico. Este enfoque organizativo incluye la segmentación de la atención en tres niveles (Nivel 1, Nivel 2 y Nivel 3) para abordar de manera eficiente la complejidad de las solicitudes, alineándose con los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA).

A pesar de este enfoque estructurado, se identifica una subutilización de las poderosas funcionalidades de Zendesk, como disparadores, macros y automatizaciones. Estas herramientas, vitales para la automatización eficiente de procesos y la respuesta ágil ante incidentes, no están siendo aprovechadas en su máxima capacidad, lo que afecta la eficiencia operativa y la velocidad de resolución.

La ausencia de Answer Bot de autogestión o un enrutador automatizado refleja una oportunidad para mejorar la gestión autónoma de los usuarios y la dirección efectiva de consultas hacia las áreas correspondientes. La falta de esta herramienta puede contribuir a tiempos de respuesta más largos y una experiencia del usuario menos eficiente.

La inactividad de Zendesk Explore, la herramienta analítica de Zendesk, representa una limitación significativa. La falta de generación de informes detallados impide a Sanidad Militar obtener una visión completa del rendimiento de la Mesa de Ayuda. Esto se traduce en la incapacidad para tomar decisiones informadas y optimizar procesos de manera efectiva, lo que podría afectar la calidad del servicio al cliente.

Aunque el Centro de Ayuda está activo, su contenido actual carece de información valiosa que permita a los usuarios realizar autogestión. Se requiere una revisión exhaustiva y una mejora significativa del contenido del Centro de Ayuda. Esto implica proporcionar guías detalladas, preguntas frecuentes claras y recursos útiles que empoderen a los usuarios para resolver problemas de manera independiente.

SERVICIOS ACTIVOS

Diagnóstico Zendesk Sanidad Militar		
Ítem	**Descripción u Observación**	**Activo**
Definir la Estructura de la Organización		
Instancia/Pagina	Página de su operación para ingresar a Zendesk	
Admin user	Usuario administrador de la operación	
Passwords	Contraseña del Administrador	
Grupos	Los grupos ayudan a organizar a los integrantes del equipo, normalmente tiene un propósito explícito. Ej. SAC, Ventas, Compras, Nivel 1, Nivel 2	SI
Rol Administrador	Persona administradora	SI
Rol Agente	Personas que van a estar en la operación	SI
Definir la Experiencia u/o marca de la empresa		
Marca	Identidad de la empresa - Colores y Logo de la empresa -El logotipo debe tener un máximo de 2 MB y debe ser un archivo PNG, JPG, JPEG o GIF. Para obtener mejores resultados, el logotipo debe ser cuadrado	SI
Color de la marca (RGB o HEX)		SI
Agregar direcciones de soporte	Correo de soporte de su empresa	SI
Redireccionamiento de correo a cuenta de soporte Zendesk	Crear regla de redireccionamiento a Zendesk al correo: *Revisar Documento Requerimientos Técnicos - Configurar el reenvío de mail a Zendesk desde su proveedor de correo*	SI
Registro de SPF - DNS - DKIM	*Revisar Documento Requerimientos Técnicos -Configurar los registros para su dominio *	SI
Definir horarios comerciales	Horario comercial de la atención al público:	SI
Crear campos de ticket personalizados	Los campos de ticket residen en la barra lateral del ticket y le permiten almacenar información	SI
Crear formularios de ticket	Para cuentas Professional o Enterprise se pueden crear varios formularios de tickets que permiten segmentar la información de su operación. Ej. Los campos que se solicitan o se ingresan para una solicitud de soporte son diferentes a una solicitud pqrs, esto le permite al agente enfocarse solamente en llenar los campos de acuerdo a la solicitud.	NO

Línea WhatsApp	*Revisar Documento Requerimientos Técnicos -Procedimiento Para Certificación de Línea de WhatsApp *	NO
Definir los flujos de trabajo de tickets		
Crear disparadores	Los disparadores son reglas de negocio que se ejecutan inmediatamente después de que se crea o actualiza un ticket y realizan acciones automáticamente si se cumplen ciertas condiciones especificadas. Por ejemplo, se puede usar un disparador para notificar al cliente cuando se abre un ticket.	SI
Crear automatizaciones	Las automatizaciones se ejecutan cuando se produce un evento que depende del tiempo después de la configuración o actualización de una propiedad del ticket, en lugar de inmediatamente después de la creación o actualización de un ticket. Ej.: Cuando el ticket está en estado Pendiente y el cliente no ha dado respuesta a la información solicitada y han pasado 24 horas se enviará un correo indicando que están atentos a recibir la información.	SI
Crear vistas	Mencionar al menos 3 necesidades para organizar los tickets para los agentes Tickets abiertos, Tickets VIP, Fecha de creación, Fecha de actualización, Fecha de inicio de viaje, Ticket vencidos, Empresa, Usuario asignado, Remitente, Por asunto "Urgente"	SI
Crear macros	Una manera sencilla y eficaz de simplificar el flujo de trabajo es crear macros para las solicitudes de soporte que se pueden resolver con una sola respuesta o acción estándar. Así los agentes pueden ahorrarse el tiempo y el esfuerzo necesarios para responder manualmente a varios clientes que tienen el mismo problema.	SI
Crear Métodos abreviados	Los métodos abreviados pueden ahorrar tiempo convirtiendo automáticamente unos pocos caracteres en unas oraciones completas, le permite al Agente dar respuestas más rápidas.	NO
Crear políticas de SLA	Una medida establecida de los tiempos de respuesta y resolución que el equipo de soporte proporciona a los clientes. Ej., se puede definir un acuerdo para responder a los tickets urgentes en 10 minutos, y resolverlos en 2 horas.	SI
Configurar la mensajería		
Personalizar y configurar el Web Widget para el mensaje	Se personaliza de acuerdo a los colores de la marca.	SI

Mensajería Redes Sociales - FB - Instagram - WhatsApp		
Agregar el canal de WhatsApp	La activación de los canales se realiza una vez el cliente realice la activación de la Fan page en Fb. El cliente debe proporcional el usuario y password para realizar la activación, finalizado la activación el cliente puede proceder con el cambio de passwords para su seguridad. En caso de no querer suministrar la información sebe realizar una sección con el cliente y una persona del equipo de Walter Bridge lo guiara en la activación de cada uno.	NO
Agregar el canal de Facebook		NO
Agregar el canal de Instagram		NO
Agregar el canal de Mensaje directo de Twitter		NO
Agregar el canal de LINE		NO
Automatizar el Answer Bot		
Activar el Answer Bot	El Answer Bot le permite crear diferentes flujos, en ellos puede sugerir artículos de su centro de ayuda o dar respuesta a preguntas frecuentes para la autogestión de los clientes. La definición del Answer Bot realiza guiado por el equipo de Walter Bridge, Previo a la reunión es importante tener identificado cuantas y cuales opciones va a tener el Bot.	NO
Configuración de flujos Answer Bot		NO
Configurar el centro de ayuda y crear la base de conocimientos		
Crear permisos de administración y Usuario	En una sección con el cliente se explicará los términos de categorías, secciones, artículos, se mostrará un ejemplo visual con el fin de que se identifiquen la estructura del centro de ayuda. El cliente debe suministrar, los artículos, preguntas frecuentes, videos, entre otros que desea que se visualice en su centro de ayuda.	NO
Crear una marca para el Centro de ayuda		NO
Personalizar su Centro de ayuda		NO
Agregar categorías y secciones		NO
Agregar contenido a la base de conocimiento		NO
Crear una comunidad		NO
Configurar la moderación del contenido		NO
Monitorear el rendimiento con informes y análisis		
Activar Explore	Configuración Técnica	NO
Dar a los agentes acceso para usar		NO

Explore		
Informes de Explore	Mencionar los KPI que desean revisar y las segmentaciones: Nivel de atención, Nivel de servicio general y por asesor, tickets por remitente, Tiempo promedio de actualización de ticket general y por agente, Tickets creados por día, Tickets cerrados por asesor	NO
Integrar aplicaciones y servicios externos		
Agregar aplicaciones del Marketplace	Integrar aplicaciones propias del Marketplace (Teams, Shopify, etc.)	NO
Agregar integraciones de terceros	Creación de integraciones con otros sistemas que no están en el Marketplace, como sistemas propios de la compañía (wolkvox, ERP, etc)	NO
Configurar canal de voz - Zendesk Talk		
Requerimientos de Red Zendesk Talk	El cliente debe garantizar los requisitos técnicos de red para el funcionamiento de Zendesk Talk *Revisar Documento Requerimientos Técnicos - Zendesk Talk*	NO
Activar Talk	Configuración Técnica	NO
Acceso a Talk a los agentes		NO
Agregar números de teléfono		NO
Configurar ajustes generales		NO
Configurar el sistema de respuesta de voz interactiva (IVR)	Sistema de respuesta de voz interactiva (IVR) de varios niveles, o árboles de llamadas. El cliente debe proporcionar cada uno de los mensajes de los niveles, debe ser un audio en formato MP3 de un tamaño máximo: 10MB	NO
Configurar opciones del buzón de voz	Configuración Técnica	NO
Activar devolución de llamada		NO
Configurar canal de voz - Zendesk Talk		
Capacitación Administrador		NO
Capacitación Agentes		NO

4. CONCLUSIONES

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, con el trabajo hecho por la Consultoría, se puede llegar a las siguientes conclusiones:

- Con 9 licencias activas de Zendesk, Sanidad Militar tiene una cobertura suficiente para su equipo de atención. Se sugiere una revisión periódica para garantizar que el número de licencias sea proporcional a la carga de trabajo y la expansión potencial del equipo.

- El enfoque en el canal de correo electrónico como medio principal de comunicación es efectivo, pero se recomienda explorar y evaluar la posibilidad de integrar otros canales, como chat en vivo o formularios web, para ofrecer opciones adicionales y mejorar la experiencia del usuario.

- La implementación de un Bot de autogestión o un enrutador podría mejorar significativamente la experiencia del usuario al proporcionar respuestas rápidas y precisas, así como optimizar la distribución de las solicitudes hacia los recursos adecuados.

- Para mejorar la eficiencia operativa y elevar la experiencia general de atención al cliente, es imperativo que Sanidad Militar incremente su utilización de las funciones de disparadores, macros y automatizaciones proporcionadas por Zendesk. Estas herramientas, cuando se emplean de manera integral, permiten una automatización eficiente de procesos, agilizan las respuestas a incidentes y contribuyen a una atención al cliente más rápida y efectiva. Se sugiere crear nuevas funcionalidades y capacitar al personal para aprovechar al máximo estas herramientas. Al hacerlo, Sanidad Militar no sólo optimizará sus operaciones internas, sino que también fortalecerá la satisfacción del cliente al proporcionar respuestas más rápidas y soluciones más eficientes.

- Se sugiere activar Zendesk Explore de inmediato para aprovechar plenamente sus capacidades analíticas, asegurando así una toma de decisiones más efectiva y fundamentada en datos con el objetivo de mejorar la eficiencia operativa.

- La revisión y mejora del contenido del Centro de Ayuda son esenciales para proporcionar información valiosa que empodere a los usuarios para resolver problemas por sí mismos. Se recomienda la inclusión de tutoriales, preguntas frecuentes y casos de uso.
- Se recomienda realizar ciclos de capacitación mínimo 1 vez al año para administradores y agentes.

TIEMPO ASIGNACIÓN INFORME

- Se realizó una asignación de 20 horas para la realización del presente informe.