

proconsi
Tecnologías de la Información



Informe del Servicio

2016

Informe del servicio 2016

Informe del servicio 2016.....	1
1 Introducción.....	2
2 Objetivos del servicio	2
3 Cumplimiento de SLAs (<i>Service Level Agreement</i>) o Acuerdos de nivel de servicio.....	4
4 Eventos significativos	5
5 Carga de trabajo	6
6 Estado de no conformidades y acciones preventivas y correctivas	7
7 Satisfacción de los clientes 2016	8
7.1 Medidas	8
7.2 Reclamaciones	9
7.3 Estudio satisfacción de los clientes	9

1 Introducción

El presente informe está dirigido a nuestros clientes, haciéndoles llegar a través de este, y con periodicidad anual, la información considerada de interés en relación al estado y funcionamiento de nuestros servicios.

La información contenida en este Informe del Servicio se refiere al periodo **comprendido entre enero y diciembre de 2016**. La intención es informar anualmente a nuestros clientes, de los puntos más importantes en relación a la calidad de los servicios que les ofrecemos. Este informe acerca a nuestros clientes el trabajo que PROCONSI lleva a cabo día a día para poder ofrecer unos servicios de calidad, y ganar la confianza de todos y cada uno de ellos. Se podrán ver las mejoras que se están realizando o que se tienen planteadas realizar en un futuro cercano, respecto a reclamaciones recibidas o problemas detectados por nosotros mismos.

2 Objetivos del servicio

A continuación, se presentan los objetivos marcados para 2016, así como los resultados recogidos para comprobar su consecución:

Reducción en un 5% el ratio número de incidencias / número de clientes.

La consecución de este objetivo logrará seguir mejorando la calidad del servicio ofrecido a los clientes y por ello, continuar cumpliendo con los requisitos del servicio.

¿Objetivo CUMPLIDO? **NO**. El ratio obtenido a fecha 31/12/16 es **0,013** (39/3001). El mismo en el año 2015, fue de 0,013 (41/3061); luego este se ha mantenido idéntico al del año anterior, ya que, aunque se han registrado 2 incidencias menos, también los clientes activos han disminuido. El objetivo no se ha cumplido ya que no se ha reducido el número de incidencias con respecto al año inmediatamente anterior. Se sigue con la premisa de ser más estrictos con nosotros mismos, a la hora de registrar incidencias, dejando constancia y seguimiento de cualquier malestar detectado en los clientes para que no se convierta en algo mucho peor. Además, y por las prospecciones de calidad de atención técnica ante incidencias comunicadas telefónicamente, y por las recientemente implantadas, llamadas de prospección de calidad tras instalaciones; damos así la oportunidad de transmitir a los clientes sus quejas y malestares; luego “buscamos” de alguna manera, que el cliente nos cuente su malestar, considerando esta práctica como algo positivo; para arreglar problemas antes de que sean mucho mayores, o que el cliente incluso pueda darse de baja. Creemos que los clientes que ven esto como algo positivo y destacable dentro del servicio que Proconsi les ofrece.

Se mantiene este Objetivo para el Plan de Gestión de Servicio del 2017, para poder tener un histórico del mismo, y tomar acciones según resultados

Responder a la incidencia (reclamación) del cliente en el plazo máximo de 48 horas (excluyendo festivos y fines de semana)

La consecución de este objetivo logrará seguir mejorando la calidad del servicio ofrecido a los clientes y por ello, continuar cumpliendo con los requisitos del servicio.

¿Objetivo CUMPLIDO? **NO**. En el año 2016, se han registrado 39 incidencias (reclamaciones) de clientes, y de ellas, solamente 5 se desvían en el plazo máximo estipulado de respuesta de 48 horas (12,8%). En el resto (34), en su mayoría un técnico se ha puesto en contacto con el cliente en el mismo día o al día siguiente, aunque la resolución quizá se haya demorado más por motivos técnicos o por necesidades de programación. En ocasiones puntuales, es necesario informarse internamente del problema particular o analizar la incidencia y si el cliente tiene o razón, y de ahí su demora. Se sugiere, no obstante, volver a enviar un correo recordatorio del tiempo máximo de respuesta establecido, ya que Atención al Cliente tiene que estar constantemente encima de los técnicos para poder dar una justificación rápida al cliente.

Se mantendrá el mismo indicador para el año que viene, por ser de interés seguir incidiendo en cumplir con este objetivo en tiempo de respuesta ante reclamaciones.

Lograr que la tasa de satisfacción mala de los clientes no supere el 10% del total en 2015.

La consecución de este objetivo logrará reducir la tasa de satisfacción mala de los clientes y mejorar la relación entre el cliente y la empresa, permitiendo a PROCONSI continuar cumplimiento con los requisitos del servicio.

¿Objetivo CUMPLIDO? **SÍ**. De 285 encuestas totales, solamente 7 se manifiestan poco o nada satisfechos, luego el porcentaje de mala satisfacción, es de 2,50%.

Como se siguen tomando medidas, y haciendo seguimientos exhaustivos de la calidad de las llamadas de los técnicos, así como de la calidad de las instalaciones, se espera que esa tasa de satisfacción se mantenga en porcentajes bajos en el próximo año, y se propone bajar el objetivo del 10% al 5%.

Reducción del tiempo medio de respuesta a incidencias, en el área de Sistemas y Seguridad, hasta las 10 horas como límite máximo (sin contar festivos y fines de semana).

La consecución de este objetivo logrará mejorar la imagen que recibe el cliente de la empresa que les da soporte, que les resuelve sus dudas. Además, asegurará que PROCONSI sigue cumplimiento con los requisitos del servicio y trabaja día a día en el proceso de mejora continua.

¿Objetivo CUMPLIDO? **SÍ**.

Primer Trimestre: Tiempo medio de respuesta: 1 hora y 41 minutos (horas laborables y sin contar festivos ni fines de semana). Porcentaje: 3,60% de los tickets del trimestre superan las 10 horas de respuesta. CUMPLIDO

Segundo Trimestre: Tiempo medio de respuesta: 3 horas y 36 minutos (horas laborables y sin contar festivos ni fines de semana). Porcentaje: 10,58% de los tickets del trimestre superan las 10 horas de respuesta. CUMPLIDO

Tercer Trimestre: Tiempo medio de respuesta: 2 horas y 20 minutos (horas laborables y sin contar festivos ni fines de semana). Porcentaje: 7,09% de los tickets del trimestre superan las 10 horas de respuesta. CUMPLIDO

Cuarto Trimestre: Tiempo medio de respuesta: 4 horas y 40 minutos (horas laborables y sin contar festivos ni fines de semana). Y el real es un tiempo menor, porque existe un tickets con un error de fechas que desvirtúa ese tiempo. Ya comunicado y en breve corregido (no obstante, no cambia que el objetivo queda cumplido) Porcentaje: 4% de los tickets del trimestre superan las 10 horas de respuesta. CUMPLIDO

Se sugiere que el año que viene, 2017, la reducción del tiempo de respuesta se realice sobre el área de Sistemas Electrónicos, estableciendo de límite máximo de respuesta, las 15 horas.

Lograr que el 80% de las Solicitudes de Información registradas, sean contactados o tengan justificado el no contacto en un plazo máximo de 3 días laborables (72 horas)

La consecución de este objetivo logrará seguir las posibles operaciones bien desde el primer contacto, con el principal objetivo de captación de nuevos clientes, de nuevas operaciones con los ya existentes o de recomendación de terceros.

¿Objetivo CUMPLIDO? **NO**. Aunque a fecha de hoy, 22 de las 613 solicitudes del año no han cumplido con el plazo establecido de 72 horas, suponiendo esto que el 96,41 % de las solicitudes si han sido registradas adecuadamente, no se está realizando un seguimiento mensual adecuado que permita conocer qué solicitudes realmente son las que están cumplimiento con este plazo.

Se mantiene el objetivo para el año 2017, ya que es un objetivo difícil pero muy importante, y hay que estar muy encima; y se registrará mensualmente por Calidad el porcentaje de desvío, para poder obtener una estadística más completa y real del transcurso anual. Se informará a Dirección de este indicador mensualmente.

3 Cumplimiento de SLAs (Service Level Agreement) o Acuerdos de nivel de servicio

En marzo de 2011, con motivo del inicio de la implantación de la norma internacional ISO 20000-1 en nuestra empresa, se establecen los SLAs para cada uno de los servicios que PROCONSI ofrece a sus clientes. Se trata de un compromiso al que se llega con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios.

En nuestro Catálogo de Servicios, aparecen especificadas las características concretas de cada SLA. De la misma manera, en los contratos se puede observar una cláusula relacionada con estos compromisos, en la cual se detallan los tiempos de respuesta y resolución que ofrecemos, según el tipo de servicio contratado por cada cliente.

Se ha realizado una revisión de los registros de las llamadas recibidas por nuestros clientes, entre enero y diciembre de 2016, para hacer un seguimiento de los tiempos de respuesta y resolución registrados, y los datos medios recogidos son:

Dpto. Soluciones Verticales

- Tiempo medio de respuesta de incidencias: 1 hora 15 minutos.
- Tiempo medio de resolución de incidencias: 5 horas y 48 minutos.

Dpto. Hidrocarburos – Fuelsoft

- Tiempo medio de respuesta de incidencias: 1 hora y 12 minutos.
- Tiempo medio de resolución de incidencias: 2 horas y 39 minutos.

Dpto. Hidrocarburos – Estafuel

- Tiempo medio de respuesta de incidencias: 1 hora y 06 minutos.
- Tiempo medio de resolución de incidencias: 7 horas y 05 minutos.

Dpto. Sistemas Electrónicos

- Tiempo medio de respuesta de incidencias: 41 minutos.
- Tiempo medio de resolución de incidencias (reparación de equipos): 1 hora 43 minutos.

Dpto. Sistemas y seguridad

- Tiempo medio de respuesta de incidencias: 2 horas y 31 minutos.
- Tiempo medio de resolución de incidencias: 24 horas.

Como puede observarse, se ha conseguido alcanzar los objetivos marcados en los SLAs; que son: *Tiempo medio de respuesta ante las incidencias* de los clientes, no superior a 24 horas (CUMPLIDO); *Tiempo medio de resolución de incidencias* de los clientes no superior a 48 horas (CUMPLIDO).

Para mejorar el control sobre ambos tiempos, durante esta anualidad se han realizado varias modificaciones en el programa SERIES, software propio utilizando para el registro y seguimiento de las llamadas recibidas por parte de los clientes, facilitando el seguimiento de los tiempos desde el departamento de Calidad.

4 Eventos significativos

Tras el análisis realizado de las incidencias y problemas de los elementos que soportan la prestación de servicios, que han tenido lugar en el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2016, se ha comprobado que ninguna de ellas ha provocado la parada de servicio. La mayoría son incidencias que se solucionan con simples actualizaciones de software, avisos, recomendaciones, etc. Además, muchas de ellas son respuesta a pruebas que se realizan de forma continua en todos los elementos (servidores, equipos, centralita, internet, etc.) para comprobar su correcto funcionamiento y adelantarse a posibles incidentes/problemas futuros.

Durante este año se han implantado diversas medidas de seguridad que tratan de continuar evitando cualquier parada del servicio, y de asegurar a nuestros clientes un servicio estable y confiable. Podemos destacar la formación recibida por nuestros técnicos respecto a temas actuales de seguridad y la tecnología utilizada en estos momentos

(virtualización, Linux, auditoría seguridad web, sello ciberseguridad, etc.); así como la actualización realizada a Windows 10 de todos nuestros equipos.

Durante 2016, no se han desplegado **nuevos servicios**, ni han sido modificados los ya existentes.

En relación al **Plan de Continuidad**, siguiendo la planificación prevista, la última prueba fue realizada el pasado 24 de enero de 2017, para comprobar que el plan funciona y que se cumplen los tiempos marcados. Los resultados obtenidos han sido los esperados, teniendo planificada para 2018 una nueva prueba de este plan para el mes de enero.

5 Carga de trabajo

El 11 de enero de 2017 se realizó el Plan de Capacidad y Disponibilidad referente a la anualidad 2016. En este punto, se tratarán los datos recogidos en este plan.

Carga Técnica del Servicio

Realizando un análisis sobre la carga técnica del servicio ofrecido a nuestros clientes, podemos decir que todos y cada uno de los elementos (servidores, equipos informáticos, electrónica de red, etc.) que se usan desde *PROCONSI* para dar este servicio, se encuentran en un estado de carga óptimo.

Tanto las capacidades de disco como de memoria de los servidores se encuentran controlados en todo momento por nuestro área de Sistemas y Seguridad, de manera que no tengamos que realizar una parada de servicio en ningún momento. De la misma manera, se tienen preparadas medidas de contingencia a tomar ante algún fallo tanto de los servidores como de cualquier otro elemento. Así, garantizamos a nuestros clientes un servicio estable.

Por otra parte, contamos con un Plan de Continuidad completamente establecido, distribuido y probado de forma periódica para, en caso de desastre o causas ajenas que afecten la continuidad del servicio y del negocio de *PROCONSI*; se restablezcan los mismos en el menor tiempo posible y ofreciendo la mejor calidad del servicio a nuestros clientes en función de las circunstancias.

Carga Humana del Servicio

Actualmente *PROCONSI* cuenta con **82 trabajadores**, todos ellos partícipes en la mejora continua de los servicios que ofrecemos día a día a nuestros clientes.

Si nos centramos más en nuestros servicios de mantenimiento y soporte, disponemos de **32 técnicos** al servicio de nuestros clientes para darles soporte con los productos de *PROCONSI*, así como para la resolución de incidentes y cualquier tipo de problema que aparezca en relación a nuestros productos y servicios. Los clientes podrán solicitar la ayuda de los técnicos utilizando cualquiera de las vías de contacto: teléfono, email, página web, etc.

Como valor añadido, y de vital importancia para seguir una correcta atención de las incidencias, quejas, reclamaciones o sugerencias de los Clientes, es muy importante destacar la existencia del **Dpto. de Atención al Cliente**, que cuenta

con una persona responsable de coordinar todas las acciones que se deben llevar a cabo para conseguir la plena satisfacción del Cliente, y otras cuatro personas de apoyo para que en ningún momento el cliente quede sin cobertura ante una situación de este tipo.

Prestando especial atención a los trabajadores que tienen contacto directo con los clientes, desde mayo del 2014, se está realizando auditorías diarias de la calidad del servicio ofrecido por nuestros técnicos a través del soporte telefónico. Los resultados de las auditorías realizadas en el 2016, han sido: se han auditado 835 llamadas (un 65% más que el año pasado), y 806 han valorado entre 4 y 5 la satisfacción general de la empresa (esto supone un elevado porcentaje de 96,53). Se genera un informe mensual con estos datos que es enviado a Dirección y a los responsables y coordinadores de cada área departamental para su conocimiento, pudiendo tomar las medidas que considere oportunas una vez que dispone de la información necesaria.

Por otra parte, y como novedad, desde el mes de septiembre del 2016, también se realizan auditorías semanales de la calidad del servicio en las instalaciones que realizan nuestros técnicos físicamente en los clientes, las semanas inmediatamente anteriores. Los resultados permiten también detectar posibles problemas en capacidad de los recursos. Se informan trimestralmente a Dirección y Directores de Dpto. y, de forma segregada, a los coordinadores de las diferentes áreas y a los agentes comerciales.

Además, desde Marketing Interno en sus informes anuales, se realizan estadísticas de llamadas por técnico, conociendo de esta manera la carga de trabajo que tienen los diferentes técnicos que dan servicio a nuestros clientes.

En definitiva, el objetivo es alcanzar la plena satisfacción de los clientes, a través del buen funcionamiento de nuestros servicios.

6 Estado de no conformidades y acciones preventivas y correctivas

Las no conformidades detectadas frente a los requisitos del SGS son registradas junto con las acciones correctivas implantadas en relación a estas. Las no conformidades detectadas durante 2016 se encuentran todas cerradas tras el seguimiento realizado de las acciones llevadas a cabo al respecto.

En relación al servicio, son destacables las siguientes acciones correctivas y preventivas implantadas:

- Revisión de los contratos de mantenimiento y renting.

Con el objetivo de garantizar que las condiciones de los servicios quedan claras para los clientes y que se cumple con estas en todo momento, se ha realizado una revisión de los contratos de mantenimiento y renting. Esta revisión ha sido realizada por varias personas, disponiendo tanto de la visión de calidad como de la parte más comercial y técnica, siempre más cercana al cliente. Tras esta revisión se han detallado cláusulas que se ha considerado que podrían resultar ambiguas. Los nuevos contratos ya se están utilizando.

- Certificado de destrucción de discos duros.

Desde el departamento de Calidad se ha creado un modelo de declaración de destrucción de discos duros para entregar a los clientes tras la ejecución de estas acciones. Este documento certificará que la destrucción de los soportes se ha realizado adecuadamente y, por ello, aportará seguridad a nuestros clientes.

- Encuesta de satisfacción tras las instalaciones

En septiembre, desde Atención al cliente, se comenzaron a realizar encuestas de satisfacción a los clientes en los días inmediatamente posteriores a la finalización de cada instalación técnica. Se trata de obtener información considerada muy valiosa para mejorar en el servicio ofrecido a nuestros clientes.

Además, se continúa con:

- Informe de Servicio anual accesible a través de la web de la empresa: <http://www.proconsi.com/certificados-de-calidad-de-software-y-de-servicios-proconsi>
- Catálogo de servicios actualizado periódicamente y disponible a través de la web de la empresa: <http://www.proconsi.com/certificados-de-calidad-de-software-y-de-servicios-proconsi>
- Horario ininterrumpido, de 09:00 a 19:00 horas, para el servicio de soporte telefónico y remoto. Durante la campaña de telemarketing llevada a cabo sobre el horario de atención telefónica se ha recordado la cobertura del servicio de soporte técnico que se está ofreciendo desde 2014.
- Auditoría diaria de la calidad de la asistencia técnica telefónica de los departamentos técnicos de PROCONSI. Desde Atención al Cliente, se continúa con la realización de llamadas diarias a varios clientes, elegidos de manera aleatoria, para preguntarles sobre la atención recibida en la última llamada al servicio de soporte técnico, por parte del técnico que le atendió. Los resultados recogidos tras cada una de estas llamadas, son revisados diariamente por la persona responsable de Atención al cliente y mensualmente por Dirección, estableciendo las acciones correctivas o de mejora que en cada caso se consideran necesarias

7 Satisfacción de los clientes 2016

A continuación, se describen las medidas implantadas en relación a la satisfacción del cliente, así como las reclamaciones y los resultados de los análisis realizados al respecto.

7.1 Medidas

A continuación, se presentan las acciones de mejora implantadas durante la anualidad de 2016, en relación a la satisfacción de los clientes:

- Mejoras aplicadas en nuestro programa SERIES para facilitar el seguimiento y trazabilidad de las incidencias comunicadas por nuestros clientes, de forma más óptima y más rápida. Completo registro de todas las acciones internas.

- Desde el Departamento de Calidad, y desde el pasado mes de septiembre, se están realizando unas breves encuestas telefónicas de Satisfacción del cliente en los días inmediatamente después, de la finalización de cada instalación técnica.

El cuestionario incluye la valoración de todas las fases de la instalación, y de los diferentes componentes, de la formación... y en definitiva el global de la Instalación. Se obtiene información interna valiosa que se analiza minuciosamente, y se pretende paliar las no conformidades que puedan haber existido durante la instalación, dando así la oportunidad a nuestros clientes, de transmitirnoslas.

Con todo el esfuerzo empleado por todos nuestros trabajadores en mejorar y mantener nuestro Sistema de Gestión del servicio, se pretende conseguir:

- Prestación de servicios a los clientes más eficaz y eficiente.
- Cumplimiento y mantenimiento de los requisitos acordados con los clientes.
- Garantía de:
 - Cumplimiento de plazos.
 - Rápida respuesta.
 - Rápida resolución de incidencias.
 - Alta calidad de los servicios.
 - Gran satisfacción en el cliente.

7.2 Reclamaciones

Durante el año 2016 se han registrado 39 reclamaciones, encontrándose únicamente 5 que se desvían en el plazo máximo estipulado de respuesta de 48 horas, lo que supone un 12,8 %. En el resto (34), en su mayoría un técnico se ha puesto en contacto con el cliente en el mismo día o al día siguiente, aunque la resolución quizá se haya demorado más por motivos técnicos o por necesidades de programación. En ocasiones puntuales, es necesario informarse internamente del problema particular o analizar la incidencia y si el cliente tiene o razón, y de ahí su demora. Aun así, tanto desde el Departamento de Calidad como desde Atención al Cliente se está haciendo mucho hincapié en mejorar los tiempos de respuesta ante reclamaciones, buscando que el cliente conozca en todo momento el estado de su reclamación y de que tenga, por parte del técnico, una explicación de la situación.

Además, desde el departamento de Marketing y Comunicación se realiza anualmente un informe con el análisis de los motivos de las reclamaciones recibidas, con las medidas que se implantan dentro del proceso de mejora continua de la empresa. Este informe es presentado a Dirección y trae siempre como resultado la mejora o inclusión de procedimientos.

7.3 Estudio satisfacción de los clientes

Anualmente, desde el departamento de Marketing y Comunicación se realiza un estudio de satisfacción de clientes, realizándose un estudio de los datos que destaca las conclusiones a las que se llega, las debilidades mencionadas

por los clientes, y las medidas que se propone incorporar. Este informe es presentado a Dirección, tomándose tras ello las decisiones que en cada caso se estimen oportunas.

La población objeto de estudio está formada por todos los clientes de Proconsi (1.126) que cuentan con los programas y servicios seleccionados por la empresa para este análisis (Contabilidad, Estafuel, Fuelsoft, Hosting, Nóminas, SAC, Sistemas, Vpiges, Web y TPV). La muestra utilizada está compuesta por un total de 285 clientes. Para la selección de los individuos se utiliza un muestreo por cuotas, con afijación proporcional según producto y ubicación geográfica. El error muestral es de $\pm 5\%$, para nivel de confianza 95,5%, en la condición más desfavorable, $p=q=0,5$.

La técnica de obtención de información utilizada es primaria cuantitativa instantánea. La encuesta telefónica permite acortar el tiempo de realización y la facilidad de acceder a casi toda la población. El periodo de realización del trabajo de campo ha sido el año 2016.

Satisfacción general de los clientes con la empresa

La satisfacción general de los clientes con la empresa es alta. Así, el 83,16% de los usuarios de las soluciones Proconsi tienen una percepción positiva de la compañía, para el 14,39 % es aceptable y sólo es negativa para el 2,46 % de clientes.

Se aprecia un aumento del nivel de satisfacción de los clientes con respecto al año anterior. Destacar también el considerable descenso del porcentaje de clientes descontentos con la empresa, próximo al valor más bajo conseguido en los últimos ocho años.

Los usuarios más contentos con la empresa tienen el programa de SAC, Nóminas, Contabilidad, Sistemas y Estafuel. Los encontramos localizados en Guadalajara, Lérida, Tenerife, Ciudad Real, Tarragona y Alicante.

Satisfacción con las aplicaciones y servicios de PROCONSI

De entre las soluciones tecnológicas que PROCONSI oferta y han sido seleccionadas para este estudio, el producto mejor valorado por los clientes es SAC (8,8). A continuación, en una posición intermedia, estarían las aplicaciones de Contabilidad (8,5), Sistemas (8,5), Fuelsoft (8,4), Estafuel (8,3) y Nóminas (8,3).

Los clientes más satisfechos con los programas de PROCONSI se ubican en Lérida y Tenerife.

Según las variables analizadas:

- Las soluciones de PROCONSI cubran muy satisfactoriamente las necesidades de los usuarios, con una nota de 9.3, consiguiendo una mejora respecto a años anteriores.
- El 91% de los clientes considera que los productos de PROCONSI cumplen con sus expectativas iniciales.
- El 89% de los clientes considera que nuestras aplicaciones son fáciles de usar.
- El 89% considera que el funcionamiento de nuestros programas es bueno.

- Según el grado de satisfacción que los clientes han otorgado a las distintas características y funcionalidades de las soluciones de PROCONSI:
 - La solución que mejor cubre sus necesidades: Nóminas, Contabilidad, Web.
 - La solución que mejor cumple sus expectativas: SAC.
 - La solución más fácil de usar: Nóminas y Contabilidad.
 - La solución que mejor funciona: Contabilidad, SAC, Estafuel, Nóminas, Fuelsoft, Sistemas.

Satisfacción con el servicio de soporte técnico de la empresa

El servicio ofrecido por el equipo técnico logra una puntuación de 8,6, manteniéndose este en un nivel alto, estando el 85 % de los clientes contentos con el servicio. El soporte técnico está mejor valorado por los clientes con las soluciones de SAC, Contabilidad, Sistemas. Y se encuentra localizados en Almería, Castellón, Cuenca, Guadalajara, Lérica y Tenerife.

La valoración que los clientes hacen del equipo técnico es muy buena. El 98% se muestran muy satisfechos con el trato recibido por el técnico en la llamada, otorgándole una puntuación de 9,4. También consideran que el tiempo que le dedica el personal técnico cuando realiza una consulta es el óptimo (puntuación 9,5). Otro aspecto muy satisfactorio para los clientes es la solución que le facilita el técnico ante su consulta o incidencia (puntuación 9,3).

La percepción del cliente en el interés del técnico al explicar su problema es positiva para el 96% de los usuarios. La información proporcionada sobre una incidencia o consulta es apropiada para la gran mayoría de los clientes de las aplicaciones de PROCONSI.

Satisfacción con el servicio de atención al cliente

La recepción de llamadas es un aspecto muy importante para cualquier negocio ya que es la primera toma de contacto con la empresa. En PROCONSI, el 99% de los clientes están muy satisfecho con el modo en que les trata la persona de centralita. La atención facilitada por la encargada de recepción recibe una puntuación de 9,8.

El servicio de atención al cliente resulta especialmente interesante para una empresa ya que se relaciona con clientes descontentos o molestos con la compañía. Del trato que reciban y de la respuesta facilitada, dependerá en gran medida su satisfacción con la empresa. El 99 % de los usuarios de las aplicaciones y servicios de PROCONSI valora positivamente el trato recibido por la persona del departamento de atención al cliente, dándole una puntuación de 9,6.