



VELOCIDAD DE RESPUESTA DE LAS PLATAFORMAS TELEFÓNICAS

Tribuna
Actualidad Aseguradora
1 de marzo de 2010

ÁNGEL MATUTE LÓPEZ
Socio – Director de CEVECO Auditores

¿Cuánto tiempo aguantará un cliente medio esperando que le atiendan al teléfono sin enfadarse? Con seguridad me contestarán que depende del tipo de servicio que utilice, de la necesidad/urgencia que tenga de contactar y de la costumbre que el sector de prestatarios de ese servicio haya impuesto en su mercado.

Sin detenerme a analizar la lamentable calidad de las prestaciones aportadas por plataformas deslocalizadas más dignas de figurar en un cómic que en un mercado serio, no creo que vaya a descubrir nada si afirmo que, mientras que en un servicio de Asistencia en Viaje, o de Urgencias médicas o policiales, se valora muy especialmente la atención inmediata, cuando uno llama al servicio de atención al cliente de operadores telefónicos, de venta de entradas, o de canales de pago, por ejemplo, es habitual oír todo un álbum de nuestro cantante favorito antes de contactar con alguien o de escuchar cómo la llamada se ha cortado.

Hace 6 años, intentando responder a esa pregunta, comenzamos a hacer 5 llamadas diarias en horas punta a Plataformas de Asistencia en Hogar de lunes a viernes. Los tramos escogidos fueron: de 9 a 10 h, de 11 a 12, de 13 a 14, de 15 a 16 y de 17 a 18 h.

Se seleccionaron 13 plataformas, que prestan servicio a unos 15 millones de pólizas multirriesgo, lo que supone aproximadamente un 75% del mercado total. Para procurar la homogeneidad de los datos obtenidos, decidimos comenzar a medir los tiempos desde la finalización del contestador de bienvenida.

Los resultados alcanzados han sido muy diversos, y podríamos resaltar algunos que nos parecen especialmente llamativos:

- ☞ La respuesta más rápida del histórico fue de 11" y se produjo en el año 2008. La misma plataforma respondió en 13 segundos en 2007 y 2009.
- ☞ La peor respuesta fue de 100 segundos en el año 2007. La plataforma a la que correspondió obtuvo malos resultados, siempre superiores al minuto, hasta 2009, año en el que pasó a responder en 17 segundos.
- ☞ Algunas de las mayores plataformas muestran una gran irregularidad, pasando de 17 segundos a 54 en solo un año, para volver a mejorar y a empeorar en los dos años siguientes. Está claro que en estos supuestos no se pueden imputar esas cifras a falta de profesionalidad o de presupuesto, pero no es fácil explicarse esas diferencias. Otras repiten durante los 6 años tiempos de 60 segundos con precisión matemática, lo cual define una estrategia clara.

- ☞ El recorrido al que se condena al asegurado por medio de respuestas automatizadas supone muchas veces una larga espera que se factura a precio de 902. Siete plataformas utilizan ese tipo de solución. En seis contesta directamente el gestor de hogar.
- ☞ Solamente dos Entidades facilitan a sus asegurados un teléfono 900 gratuito. El resto son 902.
- ☞ Todas las plataformas utilizan contestador de bienvenida. Su duración oscila entre los 2" y los 17". Asimismo tres entidades utilizan un silencio inicial que dura entre los 5" y los 14". Todas intercalan un contestador de espera cuando la llamada supera un tiempo (entre 15 y 30 segundos)
- ☞ 7 plataformas avisan de la grabación de las llamadas, y todas utilizan música para amenizar la espera. Esa música es exclusiva de la entidad en siete casos, y en los restantes es una grabación genérica.

Independientemente de estos datos, lo cierto es que la satisfacción con la respuesta telefónica por parte de los asegurados, varía, como muchos otros parámetros, en función de las características del siniestro: En los siniestros "cortos", en los que interviene solo un reparador y, por lo tanto, el asegurado únicamente realiza un contacto con la plataforma, la percepción de la rapidez de la respuesta es mucho más nítida y, consecuentemente, mucho más exigente. En los siniestros "largos", donde actúan más gremios, y existen más contactos telefónicos la percepción sobre la respuesta telefónica se centra más en la amabilidad y la eficacia que en la rapidez.

Lo único que parece evidente es que el viejo dogma de la atención antes del tercer "ring" que preconizaba la asistencia de los años 80 ya ha quedado obsoleto. Sin embargo, la pregunta del millón de dólares sigue siendo la misma: ¿Cuánto tiempo aguantará un cliente medio esperando que le contesten al teléfono sin enfadarse?, lo que comporta una última incógnita: ¿Cuál es el punto de equilibrio entre la racionalización del coste y la satisfacción de los clientes?