



emtelco
CX & BPO

Informe Prácticas Empresariales – Emtelco Cx & Bpo.

Alejandro Ramírez Zuleta

Informe final de práctica presentado como requisito para optar al título de Profesional en
Negocios Internacionales

Asesor: Julián David Giraldo Gómez

Docente de prácticas negocios internacionales.

Universidad Católica Luis Amigó

Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables

Medellín 2024

Tabla de Contenido.

Glosario	6
Resumen Ejecutivo	9
Introducción.....	10
1. Antecedentes.....	12
2. Empresa Objeto de Práctica.	17
2.1 Objeto Social.....	18
2.2 Misión	19
2.3 Visión	19
2.4 Valores corporativos.....	19
2.5 Objetivos Estratégicos.....	20
2.6 Rol Comercial	21
3. Agencia Objeto de Practica.....	22
3.1 Cargo Desempeñado.....	22
3.2 Perfil del cargo.....	22
3.3 Objetivo del cargo.....	25
3.4 Funciones del cargo.	25
3.5 Relación con otros cargos.....	27
3.6 Herramientas y equipos para la ejecución del cargo.....	28
3.7 Condiciones de trabajo.....	29
3.8 Entrenamiento.....	31

	2
3.9 Competencias.....	33
3.10 Responsabilidades.....	34
3.11 Deberes.....	36
3.12 Riesgos del cargo.....	37
4. Características de la práctica.....	38
4.1 Justificación.....	38
4.2 Objetivo general.....	40
5. Informe ejecutivo.....	41
6. Aportes a mi formación personal.....	61
7. Aportes a mi formación profesional.....	62
8. Conclusiones.....	64
9. Recomendaciones.....	65
10. Bibliografía.....	66
11. Webgrafía.....	66
12. Anexos.....	67

Índice de ilustraciones.

Ilustración 1. Marcas.	13
Ilustración 2. Logo Emtelco	17
Ilustración 3. Acciones Emtelco.....	17
Ilustración 4. Logo Emtelco.	22
Ilustración 5. Relación con otros cargos.	27
Ilustración 6. Equipo de cómputo.	28
Ilustración 7. Oficina.....	31
Ilustración 8. Aplicativo e-survey.	41
Ilustración 9. Aplicativo e-survey	42
Ilustración 10. Aplicativo Simon CX.....	43
Ilustración 11. Aplicativo Simon CX.....	44
Ilustración 12. Tabla de Excel.....	44
Ilustración 13. Herramienta Genesys Cloud.	45
Ilustración 14. Aplicativo Genesys Cloud.....	46
Ilustración 15. Aplicativo Genesys Cloud.....	46
Ilustración 16. Tabla de Excel.....	47
Ilustración 17. Tabla de Excel.....	48
Ilustración 18. Ruta compartida Unidad XP Marca y Producto.....	49
Ilustración 19. Ruta compartida Unidad XP Marca y Producto.....	49
Ilustración 20. Ruta compartida	50
Ilustración 21. Tabla de Excel.....	51
Ilustración 22. Archivo de Excel.....	52
Ilustración 23. Tabla de Excel.....	53

Ilustración 24. Aplicativo e-survey	54
Ilustración 25. Tabla de Excel.....	54
Ilustración 26. Tabla de Excel.....	55
Ilustración 27. Plataforma e-survey.	56
Ilustración 28. Tabla de Excel.....	57
Ilustración 29. Tabla de Excel.....	58
Ilustración 30. Gráfico Excel.	59
Ilustración 31. Informe final.....	60

Índice de tablas

Tabla 1. Certificaciones.....	15
Tabla 2. Herramientas Ofimáticas.....	24
Tabla 3. Aplicativos de Emtelco	26
Tabla 4. Inducción y capacitación previa.....	32
Tabla 5. Funciones.	34

Glosario.

Aseguramiento CX: El área de aseguramiento CX se encarga de proponer estrategias que impacten positivamente no solo a los clientes corporativos y usuarios de las marcas que representamos, sino también a todos los colaboradores al interior de la compañía, es por esto que en esta área se acompaña cada momento de la preparación a la hora de entregar las experiencias, cuidando los detalles del proceso e identificando mejoras que nos permiten evolucionar.

Auditoria: es una revisión de los procedimientos que se llevan en una empresa a nivel contable o laboral entre otros, para comprobar que se reúne una serie de requisitos establecidos. Puede ser interna o externa, en función de si la realiza la propia empresa, o una entidad externa a la misma. (IQS Barcelona, 2024).

Back Office: “es el conjunto de sectores y funciones administrativas que están detrás de la operación de una empresa, abarcando las áreas legales, financiera, de recursos humanos, contable y otras”. (Sydle, 2024.).

Business Process Outsourcing (BPO): Consiste en la subcontratación de funciones o procesos de negocio a proveedores de servicios especializados. Se trata de asignar a entidades externas actividades específicas que tienen un impacto directo en el negocio con el objetivo de mejorar su calidad, reducir costos y aumentar la productividad. (Ambit, 2020).

CES (Customer Effort Score): “Se refiere a medir y tratar de reducir el esfuerzo que los clientes deben hacer para acceder a un servicio/producto con una determinada compañía.” (Intranet Emtelco, 2024).

Efectividad: “Permite identificar si se cumple el objetivo de la campaña o proceso”. (Intranet Emtelco, 2024).

Error crítico de cumplimiento (ECC): “Errores que causan que la transacción entera sea defectuosa, asociados con cumplimiento de normas nacionales, departamentales o municipales o de cumplimiento ante cualquier ente regulador de la industria”. (Intranet Emtelco, 2024).

Error crítico de negocio (ECN): “Son errores que causan que una transacción entera sea defectuosa desde el punto de vista del negocio, esos errores tienen un impacto directo en los costos o en la imagen de la marca”. (Intranet Emtelco, 2024).

Error crítico de usuario (ECU): “Es un error que hace que una transacción entera sea defectuosa desde el punto de vista del usuario final, estos errores tienen un impacto directo en la satisfacción/ insatisfacción de los usuarios”. (Intranet Emtelco, 2024).

Error no crítico (ENC): “Es aquel que no convierte la transacción en enteramente defectuosa, generalmente está ligado a las habilidades blandas o de comunicación de los creadores de experiencia y no alcanzan a generar un impacto radical”. (Intranet Emtelco, 2024).

E-survey: E-survey es una plataforma que se utiliza principalmente para realizar formularios para captar la Voz del Cliente, pero además se utiliza para el control de ingresos y salidas, y para realizar calibraciones.

Experiencia del cliente: es cómo se relaciona una empresa con sus clientes en todos los aspectos del recorrido de compra, desde el marketing hasta las ventas y el servicio al cliente pasando por cada punto intermedio. En gran parte, es la suma total de todas las interacciones que un cliente tiene con tu marca. (Oracle, 2024).

Formularios: “Es un documento físico o digital que sirve para recopilar información de manera estructurada, para después almacenarla y ocuparla con un fin en especial. Está conformado por casillas, y los datos a solicitar varían de acuerdo con su objetivo”. (HubSpot, 2024.).

Genesys Cloud: es un conjunto de servicios en la nube para comunicaciones, colaboración y gestión de centros de contacto de nivel empresarial. Genesys Cloud se basa en Amazon Web

Services (AWS) y utiliza un entorno de nube distribuido que proporciona acceso seguro a organizaciones de todo el mundo con una huella de TI marginal”. (Genesys, 2024.)

Indicador: “Un indicador es una herramienta que provee un valor de referencia, a partir del cual se puede establecer una comparación entre las metas planeadas y el desempeño logrado”. (Intranet Emtelco, 2024).

Informe: “El concepto de informe, consiste en un texto o una declaración que describe las cualidades de un hecho y de los eventos que lo rodean”. (Intranet Emtelco, 2024.)

Monitoreo: es un proceso continuo y sistemático que se utiliza para observar, recopilar y analizar información sobre el progreso de un proyecto, programa, actividad o situación. El objetivo principal del monitoreo es evaluar si se están cumpliendo los objetivos establecidos y si se están ejecutando las actividades de manera eficiente y eficaz.

Score o nota general: “Indicador que se calcula con un ponderando de los indicadores PENC, PECU, PECN y PECC, asignando pesos de representatividad a cada uno, pero su suma debe dar como máximo 100%”. (Intranet Emtelco, 2024).

Simon CX: “En este aplicativo, podrás realizar el dimensionamiento de los monitores, crear las guías de monitoreo, realizar el control y la trazabilidad de las retroalimentaciones, apelaciones y feedback de las interacciones monitoreadas”. (Simon CX, 2024.)

Solución en Primer Contacto (SPC): La solución en primer contacto, permite identificar si el creador de experiencia alcanzó el objetivo que motivo la transacción realizada por el usuario final. (Intranet Emtelco, 2024).

Voz del Cliente: “Es un término que describe el feedback de los clientes sobre sus experiencias y las expectativas que tienen de los productos o servicios de la marca”. (Intranet Emtelco, 2024).

Resumen ejecutivo.

El presente informe tiene como objetivo presentar la experiencia vivida durante las prácticas empresariales realizadas en Emtelco, en el área de aseguramiento CX. Se detallará la información relacionada con la empresa, las funciones desempeñadas, los aportes recibidos para la formación profesional y los objetivos generales y específicos del trabajo de prácticas. En primer lugar, se presentará una breve descripción de Emtelco, destacando su misión, visión, valores y principales servicios ofrecidos. Adicionalmente, se detallarán las funciones asignadas durante las prácticas, haciendo énfasis en las responsabilidades asumidas, las herramientas utilizadas y los aprendizajes adquiridos.

En segundo lugar, se describirán los aportes recibidos para la formación profesional, incluyendo el desarrollo de habilidades técnicas y blandas, la adquisición de conocimientos específicos del área de aseguramiento CX y la experiencia práctica en un entorno laboral real. Finalmente, se presentarán los objetivos generales y específicos del trabajo de prácticas, destacando los logros alcanzados y las contribuciones realizadas a la empresa.

Introducción.

En el dinámico mundo empresarial actual, la experiencia del cliente se ha convertido en un factor diferenciador crucial para el éxito. Las empresas que comprenden y satisfacen las necesidades de sus clientes a través de interacciones positivas y significativas prosperan, mientras que aquellas que descuidan este aspecto se arriesgan a perder terreno frente a la competencia. Es en este contexto que surge la importancia de la práctica realizada en Emtelco, enmarcada en el área de aseguramiento CX. Esta experiencia me ha permitido sumergirme en el mundo real de la gestión de la experiencia del cliente, aplicando conocimientos teóricos y adquiriendo habilidades prácticas para liderar iniciativas que optimicen la experiencia del cliente en los diferentes clientes de la empresa.

A lo largo de esta práctica, he tenido la oportunidad de desarrollar un proyecto integral que abarca la recolección, análisis y acción sobre la voz del cliente. Este proceso ha sido posible gracias a la implementación de una metodología rigurosa y a la colaboración con un equipo multidisciplinario comprometido con la mejora continua de la experiencia del cliente.

El proyecto se ha organizado en distintas etapas, cada una con objetivos específicos y entregables definidos. La primera etapa se centró en la definición del alcance y la comprensión profunda de las necesidades y expectativas de los clientes. En la siguiente etapa, se diseñaron y aplicaron instrumentos de recolección de datos, tales como formularios y revisión de la voz del cliente para obtener información valiosa sobre la percepción de los clientes. El análisis de los datos recopilados permitió identificar áreas de oportunidad y puntos fuertes en la experiencia del cliente. Con base en estos hallazgos, se diseñaron e implementaron estrategias y acciones concretas para mejorar la CX en los diferentes puntos de contacto con los clientes. Esta práctica ha sido una experiencia invaluable tanto para mí como para la empresa. He podido desarrollar mis habilidades analíticas, de comunicación y de liderazgo, mientras que la empresa ha obtenido información crucial para optimizar la experiencia del cliente y fortalecer su

posicionamiento en el mercado. En definitiva, la práctica realizada en Emtelco ha sido un proceso enriquecedor que me ha permitido comprender la importancia de la gestión de la experiencia del cliente y me ha brindado las herramientas necesarias para contribuir al éxito de las organizaciones.

1. Antecedentes.

Emtelco es una compañía colombiana con más de 18 años de experiencia en la industria de la tercerización de procesos de negocio (BPO) y la experiencia del cliente (CX). La empresa se especializa en la prestación de servicios a clientes nacionales e internacionales, ofreciendo soluciones personalizadas en áreas como atención al cliente, telemarketing, gestión de cobros, soporte técnico y análisis de datos.

Emtelco se caracteriza por su enfoque en la innovación y la excelencia en el servicio, lo que le ha permitido consolidarse como una empresa líder en el mercado colombiano. La compañía cuenta con un equipo de profesionales altamente capacitados y comprometidos con la satisfacción de sus clientes.

A nivel internacional, cuenta con una presencia global que abarca Latinoamérica, Norteamérica. La compañía se caracteriza por su enfoque en la innovación, la excelencia operativa y la construcción de relaciones sólidas con sus clientes.

Emtelco ha logrado un reconocimiento significativo por su compromiso con la calidad y la satisfacción del cliente. Cuenta con certificaciones internacionales como ISO 9001, ISO 27001 y PCI DSS, que avalan sus altos estándares en la gestión de procesos, la seguridad de la información y la protección de datos.

La compañía se fundó en 1994 en la ciudad de Medellín por Empresas Públicas de Medellín (EPM) y EMCALI, esta empresa de telecomunicaciones prestaba sus servicios de conectividad y equipos de comunicación, la cual estaba ubicada inicialmente en Bogotá.

En 2003, la compañía amplió sus servicios de Call center y comenzó su operación en Medellín. 4 años después, en 2007, se realizó la escisión de telecomunicaciones de la Compañía, y Emtelco mantuvo la prestación de servicios de Call Center. En ese momento, Emtelco era una empresa de UNE EPM Telecomunicaciones (UNE), principalmente, una empresa del Grupo EPM.

Luego en el 2009 Emtelco realizó la apertura de la nueva línea de servicio: Business Process Outsourcing (BPO) operando como Contact Center mediante otros canales de comunicación siendo parte de sus servicios.

En agosto de 2014, se inauguró una nueva sede en la ciudad de Bogotá donde UNE vendió las acciones de Emtelco a los inversionistas Telco S.A.S, pertenecientes a EPM y Millicom España. Y un año después, en 2015 empezó operaciones en Barranquilla, estando más cerca a los clientes de la región Caribe.

Emtelco diseña soluciones de BPO para conectar clientes corporativos con sus usuarios finales a través de diferentes servicios: Servicio al Cliente, Venta, Cobranzas, Back Office y Mesa de Servicios, y para esto emplea diferentes canales: telefónicos, virtuales y presenciales.

En la actualidad, Emtelco cuenta con 14.156 colaboradores distribuidos a nivel nacional, en donde el 75% de estos trabajan en la modalidad de Home Office, el 45% con contrato laboral directo en modalidad de teletrabajo, cabe destacar que el 30% de dichos colaboradores son de población vulnerable (Migrantes venezolanos, población LGTBIQ+, madres cabeza de familia, personas en condición de discapacidad). Además, cuenta con más de 60 marcas de los sectores públicos y privado.

Ilustración 1. Marcas.





[Fotografía tomada desde las instalaciones de Emtelco sede Olaya]. (2024).



En los últimos años, la Compañía ha tenido un crecimiento interanual promedio en ventas del 30%, resultado que está por encima del crecimiento de la industria en Colombia (14%-16%), Estas buenas cifras de crecimiento hace de Emtelco la corporación líder en su sector. Una afirmación que se refuerza observando que ofrece sus servicios en 12 países de América, los cuales son Estados Unidos, México, Guatemala, El Salvador, Costa Rica, República Dominicana, Puerto Rico, Panamá, Ecuador, Perú, Bolivia y Chile y en más de 900 ciudades y municipios colombianos y que ha recibido más de 54 premios y reconocimientos nacionales e internacionales. (Emtelco, 2021).

Emtelco ha consolidado su ecosistema digital, Las transacciones digitales, aumentaron un 254%, Recibieron la certificación ISO 27001 gracias a las buenas prácticas en materia de seguridad, las cuales garantizan la confidencialidad, integridad, disponibilidad y legalidad de toda la información que gestionan.

Además, Emtelco cuenta con otros certificados como IQNET, ISO 45001, ISO 9001. ratificando su liderazgo en el diseño y generación de experiencias de relacionamiento memorables.

Tabla 1. Certificaciones.

En Entelco contamos con las siguientes normas	
 <p>SC6285-1</p>	<p>La ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los Sistemas de Gestión de Calidad de organizaciones públicas y privadas; se trata de un método de trabajo excelente para la mejora de la calidad de los productos y servicios, así como de la satisfacción del cliente.</p> <p>De esta forma la compañía demuestra su capacidad para proporcionar productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los reglamentos aplicables.</p>
 <p>ST-CER909078</p>	<p>La ISO 45001 es la norma internacional para sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>La certificación avala el cumplimiento de aspectos enfocados al cuidado de la salud de los empleados a través de los programas de promoción, prevención y vigilancia para los empleados, garantizando el cumplimiento de la normatividad legal vigente y políticas organizacionales.</p>

 <p>The logo is a rectangular badge with a dark blue background and orange borders. It features a white checkmark icon in a square on the left. To the right of the icon, the text 'ISO 27001 COMPLIANT' is written in white, bold, uppercase letters. Below this, in smaller white uppercase letters, it says 'ASSESSED BY CONTROLCASE'.</p>	<p>La norma ISO 27001 es un estándar internacional que establece los requisitos para la implementación, mantenimiento y mejora continua de un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI). Está orientada al cumplimiento de los principios de confiabilidad, integridad y disponibilidad de la información de todos los grupos de interés de hacen parte de la organización.</p>
 <p>The logo consists of a circular seal with 'B.P.I.' in the center, surrounded by the text 'Buenas Prácticas de Innovación'. Below the seal are the logos for 'Icontec' and the 'Cámara de Comercio de Bogotá'.</p>	<p>Sello Buenas Prácticas de Innovación, este sello es un referente en el cual se evalúan las buenas prácticas de innovación de la organización, determinando el nivel de madurez con el que aplica la innovación en sus procesos y servicios.</p>
 <p>The logo is a circular seal with 'CORC GMD CERTIFIED' in the center. The text is arranged in three lines: 'CORC' at the top, 'GMD' in the middle, and 'CERTIFIED' at the bottom, all in white uppercase letters on a dark blue background.</p>	<p>Cuenta con el enfoque principal al ser una guía para impulsar el alto desempeño de la organización. Define unos requerimientos mínimos que las áreas deben alcanzar, puede aportar mejoras a nivel de calidad, ingresos, optimizar costos y maximizar la satisfacción de nuestros usuarios y clientes.</p>

Fuente: <https://emtelco.com.co/>

2. Empresa Objeto de Práctica.

Ilustración 2. Logo Emtelco



Fuente: https://es.wikipedia.org/wiki/Archivo:Logo_Emtelco.png

Emtelco S.A.S, es una sociedad por acciones simplificada, de economía mixta con capital público superior al 50%, regida por las leyes civiles y comerciales colombianas.

Ilustración 3. Acciones Emtelco.



Fuente: Diagrama que representa la participación de las acciones en EMTELCO.

Adaptado de (EMTELCO CX & BPO, 2022)

2.1 Objeto Social.

La Sociedad tiene como objeto principal, prestar servicios de tercerización de procesos de negocios (BPO) por su sigla en inglés y Contact Center, incluyendo sin limitarse a ello, los siguientes:

- Gestión de procesos de soporte en front office y back office a través de los diferentes medios de contacto, tales como: telefónico, presencial y/o virtual, para apoyar el ciclo de relacionamiento de los clientes, en modalidad outsourcing o insourcing, que incluye las actividades de: estudios e investigaciones de mercado; mercadeo y preventa; venta; entrega, instalación, implementación y/o puesta en funcionamiento según corresponda; postventa, servicio al cliente, atención de PQR's, servicios de soporte y/o mantenimiento de bienes y servicios; procesos de administración documental; Gestión de crédito y cartera.
- Procesos de gestión y administración de información.
- Gestión de procesos tecnológicos: administración de la infraestructura técnica y tecnológica, desarrollo, licenciamiento, adquisición, comercialización, instalación y/o configuración de software y aplicaciones tecnológicas.
- Procesos de gestión del talento humano: nómina, reclutamiento, selección, desarrollo de competencias y programas de bienestar laboral;
- Prestación de servicios de consultoría, asesoría, capacitación e interventorías para todo lo relacionado con las actividades propias del sector de externalización de procesos de negocios (BPO) por su sigla en inglés.
- Gestión de servicios de contabilidad y finanzas.

- Alquiler de infraestructura física y/o técnica y/o tecnológica asociada a los servicios de la sociedad, así como la comercialización de los bienes que hagan parte de dicha infraestructura. (Estatutos sociales Emtelco S.A.S, 2018, p.4-5)

2.2 Misión.

“En Emtelco S.A., enfocamos nuestra misión en el que hacemos y para quién lo hacemos, por lo que nuestra misión es: Liderar la adopción del estilo de vida digital en Colombia”. (Emtelco, 2021)

2.3 Visión.

“Nuestra filosofía corporativa se soporta en la cultura Emtelco, en la que nos trazamos metas, eliminando los límites de nuestras mentes, porque sabemos que estamos hechos para facilitar la construcción de una vida de prosperidad y bienestar. (Emtelco CX & BPO, 2024).

2.4 Valores corporativos.

“Adoptamos valores que nos permiten continuar entregando experiencias memorables. Cada uno de ellos es parte de nuestro ADN y reflejan los comportamientos que tenemos en el quehacer diario para marcar la diferencia”. (Emtelco CX & BPO, 2024).

Pasión:

“Es el orgullo por nuestra Empresa y la energía que nos mueve. Asegura que los compromisos se cumplen con emoción y alegría, siempre llevando el nombre de nuestra compañía cada vez más alto y sintiéndonos parte de un propósito de equipo en el que todos aportamos para crecer”. (Emtelco CX & BPO, 2024).

Innovación:

“Desarrollamos e implementamos soluciones que agregan valor a la Organización y a los clientes, generando competitividad sostenible. Consideramos diferentes escenarios viables y asumimos riesgos para alcanzar nuestras metas, tomando como premisas la flexibilidad, la agilidad, la rentabilidad y el impacto”. (Emtelco CX & BPO, 2024).

Simplicidad:

“Cumplimos nuestros objetivos y compromisos eligiendo siempre la solución más efectiva y simple para nuestros clientes y sostenible y costo-eficiente para la Compañía”. (Emtelco CX & BPO, 2024).

Integridad:

“Actuamos siempre con honestidad y transparencia en todo lo que hacemos; cumplimos nuestras promesas y compromisos, manteniendo siempre los principios de equidad y respeto con todos nuestros públicos, creando un ambiente de inclusión que promueve el desarrollo de las personas”. (Emtelco CX & BPO, 2024).

Confianza:

“Consolidamos relaciones basadas en la sinceridad y el respeto, generando espacios que permitan expresar nuestras opiniones y valorar las diferencias para construir juntos. Estamos siempre dispuestos a escuchar, a considerar otros puntos de vista y a llegar a acuerdos que permitan alcanzar una visión compartida y ganadora”. (Emtelco CX & BPO, 2024).

2.5 Objetivos Estratégicos.

Como objetivos estratégicos, Emtelco busca principalmente transformarlos en busca del crecimiento de nuestros clientes, los usuarios de las marcas que representamos y de seguir creando esas experiencias memorables que representa esta gran empresa, para conseguir este objetivo, se marcaron unos objetivos estratégicos

los cuales son los siguientes:

- Continuar con el fortalecimiento del portafolio de clientes, apalancando las soluciones digitales.
- Fortalecer los canales de comunicación con los colaboradores con la inmediatez y oportunidad que lo requieren.
- Fortalecer las mejores prácticas que enriquezcan las experiencias de los clientes y usuarios.
- Fortalecer las estrategias de continuidad de negocio y seguridad de la información para afrontar los cambios que surjan de acuerdo con las reglamentaciones legales y de entes de control para los modelos operativos de la Compañía y cada uno de nuestros clientes.
- Diseñar y probar un DRP personalizado para la ciudad de Bogotá, buscando optimizar los servicios de TI en caso de presentarse un desastre.
- Integrar el SOC (Centro de seguridad) a nuestro centro de monitoreo el cual vela por la infraestructura, seguridad y confidencialidad de la información para Emtelco y nuestros clientes.

2.6 Rol Comercial.

Desde la óptica comercial, Emtelco presta los servicios de Servicio al Cliente, Ventas, Retención, Instalaciones y Reparaciones, y Soporte a Procesos a sus partes relacionadas. Desde la óptica de abastecimiento, Emtelco tiene contratos con algunas partes relacionadas para la ejecución de su objeto social o funcionamiento, como es el caso de contratos de telefonía fija, hosting, collocation, telefonía móvil, SMS, larga distancia, servicios públicos y arrendamientos. Todas estas operaciones son realizadas en condiciones de

mercado y en cumplimiento de la normatividad vigente. (Informe de gestión y sostenibilidad Emtelco, 2021, p. 27-28).

En los términos del artículo 29 de la Ley 222 de 1995, en los estados financieros de 2021 se informa sobre la intensidad de las relaciones económicas existentes entre Emtelco, sus accionistas y partes relacionadas. Emtelco pertenece al grupo empresarial controlado de manera directa por Inversiones Telco S.A.S. e indirectamente por las sociedades Millicom Spain S.L., Peak Record S.L., Peak Five S.L., Global Albion S.L. y Global Locronan S.L., situación de grupo que se encuentra debidamente inscrita ante la Cámara de Comercio de Medellín.

3. Agencia Objeto de Practica.

Emtelco S.A.S.

Ilustración 4. Logo Emtelco.



Fuente: https://es.wikipedia.org/wiki/Archivo:Logo_Emtelco.png

3.1 Cargo Desempeñado.

Aprendiz Aseguramiento CX.




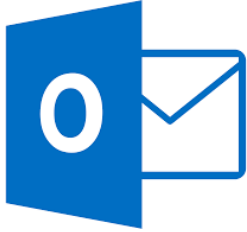
3.2 Perfil del cargo.

El cargo de Aprendiz de Aseguramiento CX implica trabajar en el aseguramiento de la experiencia del cliente, lo que significa garantizar que los clientes tengan una experiencia satisfactoria y positiva al interactuar con la empresa o el producto. Por ende,

alguna de las competencias y conocimientos con las que cuenta el aprendiz para desempeñar este cargo satisfactoriamente son:

- Comunicación efectiva: Capacidad de comunicarte claramente tanto con clientes como con el equipo de trabajo es fundamental para resolver problemas y garantizar una experiencia positiva para el cliente.
- Habilidades de resolución de problemas: Identificar rápidamente los problemas que enfrentan los clientes y trabajar en soluciones efectivas para resolverlos.
- Gestión del tiempo y organización: Poder manejar múltiples tareas y prioridades al mismo tiempo es esencial para asegurar que todas las necesidades de los clientes se aborden de manera oportuna.
- Conocimiento de herramientas y tecnologías: Familiaridad con herramientas de gestión de relaciones con el cliente (CRM) y plataformas de encuestas (formularios).
- Capacidad para trabajar en equipo: Muchas veces, resolver problemas relacionados con la experiencia del cliente requiere colaboración con otros departamentos o colegas. Por lo que se tiene la capacidad de trabajar bien en equipo puesto que es esencial para lograr los mejores resultados y soluciones de problemas.
- Conocimiento en herramientas ofimáticas: manejo de Outlook, Microsoft Word, Excel y PowerPoint.

Tabla 2. Herramientas Ofimáticas

Herramientas Ofimáticas	
	<p>Microsoft Excel: Esta aplicación de hojas de cálculo son útiles para el análisis de datos, seguimiento de métricas de experiencia del cliente, creación de informes y gráficos y bases de datos.</p>
	<p>Microsoft Word: Esta herramienta de procesamiento de texto son útiles para redactar documentos, informes, comunicaciones con clientes, y otros materiales escritos.</p>
	<p>Microsoft PowerPoint: Para crear presentaciones visuales, para comunicar resultados, estrategias, informes de experiencia del cliente, etc.</p>
	<p>OutLook: Para gestionar la comunicación con los clientes y equipo de trabajo.</p>

Fuente: Elaboración Propia.

3.3 Objetivo del cargo.

Liderar la gestión de la experiencia del cliente (CX) en EPM y sus filiales, mediante la recolección, análisis y acción sobre la voz del cliente, con el fin de optimizar la experiencia del cliente, aumentar la satisfacción y fidelización, e impulsar el crecimiento del negocio.

3.4 Funciones del cargo.

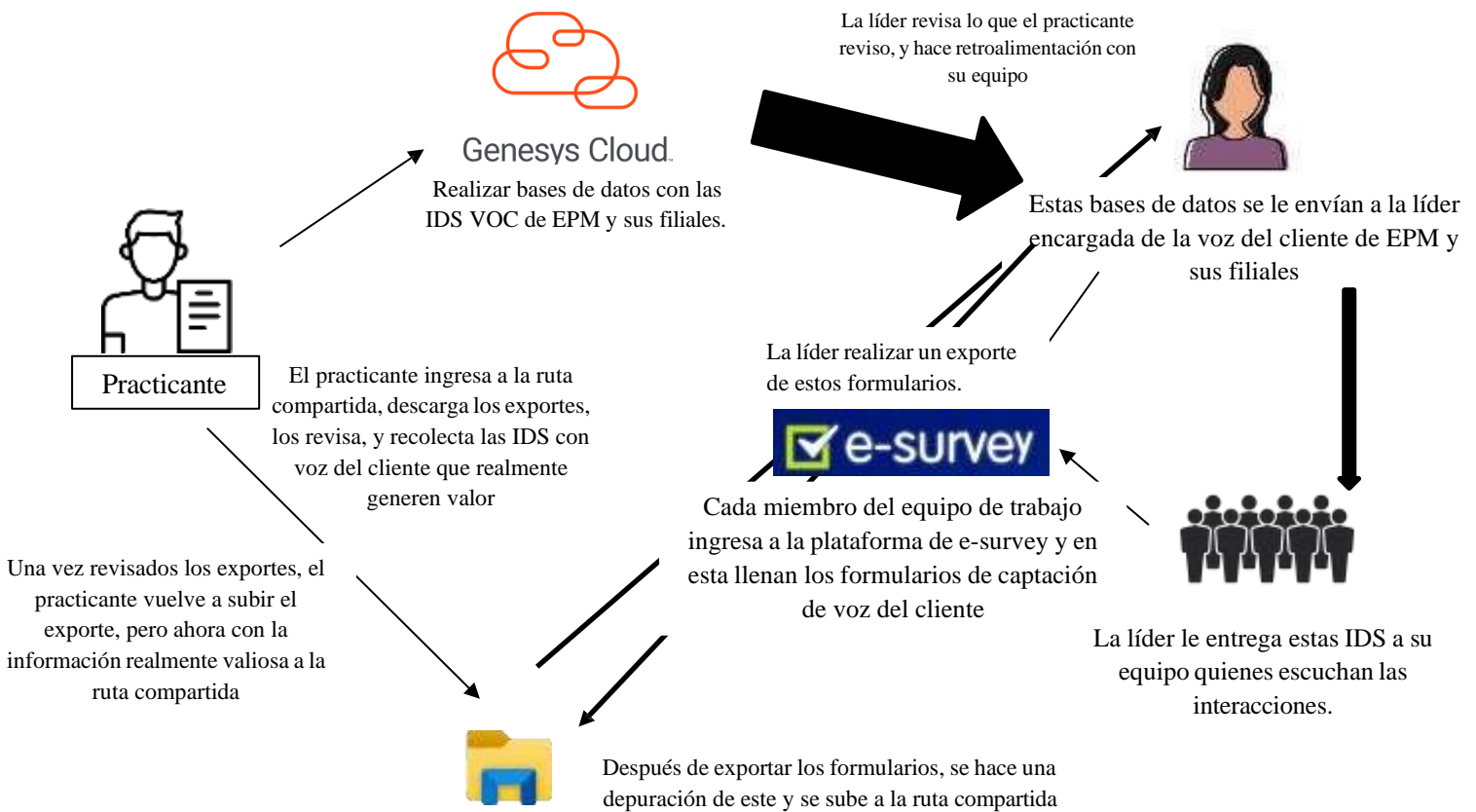
- Recopilación y análisis de datos de satisfacción del cliente:
 - Diseñar y ejecutar encuestas de satisfacción a través del e-survey.
 - Monitorear y analizar indicadores clave de CX.
 - Generar informes y presentaciones sobre el desempeño de CX.
 - Identificar áreas de mejora y oportunidades para optimizar la experiencia del cliente.
 - Administración de aplicativos CX:
 - Generar bases de datos de EPM y sus filiales utilizando el aplicativo Genesys Cloud.
 - Diseñar formularios en e-survey para captar la voz del cliente.
 - Realizar revisiones diarias de los datos de la voz del cliente de EPM y sus filiales, y depurar dichos datos para obtener información realmente valiosa para el cumplimiento de las metas.
 - Análisis de la voz del cliente:
 - Realizar informes de llamadas cortas (cualitativos y cuantitativos).
 - Asistir a las reuniones de "apertura de fábrica" para evaluar el desempeño de los líderes y técnicos de CX.
 - Gestionar las novedades de los creadores de experiencia, líderes y técnicos.
 - Monitorear el equipo de los líderes en Simon CX.
- Enviar informes semanales a los líderes para retroalimentación.

Tabla 3. Aplicativos de Emtelco

Aplicativos de Emtelco para el área de Aseguramiento CX	
	<p>Genesys Cloud es un conjunto de servicios en la nube para comunicaciones, colaboración y gestión de centros de contacto de nivel empresarial. Genesys Cloud se basa en Amazon Web Services (AWS) y utiliza un entorno de nube distribuido que proporciona acceso seguro a organizaciones de todo el mundo con una huella de TI marginal”. (Genesys, 2024.)</p>
	<p>“En este aplicativo, podrás realizar el dimensionamiento de los monitores, crear las guías de monitoreo, realizar el control y la trazabilidad de las retroalimentaciones, apelaciones y feedback de las interacciones monitoreadas”. (Simon CX, 2024.)</p>
	<p>Este aplicativo tiene como objetivo facilitar la gestión de formularios.</p>
<p style="text-align: center;"><i>Fuente: Elaboración Propia.</i></p>	

3.5 Relación con otros cargos.

Ilustración 5. Relación con otros cargos.



Fuente: Elaboración propia.

3.6 Herramientas y equipos para la ejecución del cargo.

- Computador de escritorio que incluye el monitor, mouse, CPU y teclado.
- Auriculares con micrófono tipo diadema.
- Acceso a Microsoft 365 (Microsoft Excel, Word, PowerPoint, Outlook, Power BI, Teams, One Note, etc.)
- Correo electrónico en Zimbra y Outlook.
- Acceso a plataformas de la empresa: Genesys Cloud, Simon CX y e-survey.
- Acceso a ruta compartida mediante la VPN.
- Acceso a la VPN.
- Puesto en oficina.

Ilustración 6. Equipo de cómputo.



Fuente: Foto tomada desde las instalaciones.

3.7 Condiciones de trabajo.

Clima laboral: se destaca un ambiente de trabajo agradable, con compañeros dispuestos a colaborar y un buen trato por parte de los superiores, se promueve un ambiente de respeto mutuo entre compañeros y superiores, donde se valoran las opiniones y diferencias individuales, se cultiva un ambiente de confianza donde los empleados se sienten seguros para expresar sus ideas y tomar decisiones y se valoran y recompensan los logros individuales y colectivos.

Relaciones sociales: Emtelco propicia un ambiente social donde los empleados puedan establecer relaciones positivas y duraderas.

Se organizan actividades y eventos para fomentar la integración entre los colaboradores, además cuenta con áreas de descanso y cafetería para compartir con los compañeros. Se mantienen canales de comunicación abiertos para facilitar la interacción entre los colaboradores y se promueve un ambiente de trabajo inclusivo y respetuoso con la diversidad.

Bioseguridad:

- Protocolos de higiene y seguridad: Se implementan medidas para prevenir accidentes y enfermedades laborales.
- Dotación adecuada: Se proporciona a los practicantes los elementos de protección personal necesarios para sus funciones.
- Espacios de trabajo seguros: Se mantienen las instalaciones en condiciones óptimas de limpieza y seguridad.
- Cultura de prevención: Se capacita a los colaboradores en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Infraestructura:

- Tecnología de punta: Se cuenta con equipos y herramientas modernas para el desarrollo de las actividades.
- Espacios de trabajo modernos y cómodos: Se ofrece un ambiente de trabajo agradable y funcional.
- Ubicación estratégica: Las oficinas se encuentran ubicadas en zonas accesibles y con buen servicio de transporte.
- Acceso a servicios: Se cuenta con servicios básicos como internet, telefonía y cafetería.

Espacio físico:

Primeros 3 meses (trabajo en casa).

Los primeros 3 meses el practicante realizo trabajo en casa, durante estos meses, Emtelco proporciono el equipo necesario para trabajar desde la casa, como el computador, el software y las herramientas necesarias para realizar las diferentes funciones asignadas.

Durante estos 3 meses, se trabajó desde un espacio cómodo, silencioso y con buena iluminación para trabajar de manera eficiente.

Siguientes 3 meses (presencial desde sede).

Los siguientes 3 meses el practicante fue enviado a trabajar desde la sede Olaya, allí se le proporciono un puesto de trabajo con el equipo necesario para que siguiera realizando sus tareas y funciones. El puesto de trabajo queda en la zona Dix, al lado del coworking del segundo piso, esta oficina es compartida por lo que se comparte espacio con otros empleados de la empresa y de diferentes áreas.

Este espacio físico cuenta con muy buena iluminación, aire acondicionado, sillas cómodas y un escritorio cómodo, además afuera de la oficina hay casilleros lo que hace que sea un espacio muy agradable para trabajar.

3.8 Entrenamiento.

Ilustración 7. Oficina.



Fuente: Foto tomada desde las instalaciones.

Tabla 4. Inducción y capacitación previa.

Inducción y capacitación previa.	
Semanas 1.	Durante la primera semana de práctica empresarial se desarrolló una fase de acoplamiento, donde el líder se encargó de brindar la inducción específica al área de Aseguramiento CX, esto se realizó durante reuniones periódicas de lunes a viernes. En estas reuniones, el líder le entregó al practicante el portal web de la intranet del área, en donde aparece toda la información del área, incluyendo la misión y visión del área, funciones y responsabilidades, metas y objetivos, procesos y herramientas, indicadores de gestión, casos de estudio.
Semana 2.	En los últimos días de la segunda semana, se dio el acceso a diferentes plataformas como el Simon CX; que es un sistema de monitoreo explicado anteriormente, y al Genesys Cloud; también explicado anteriormente. El líder en colaboración con un supervisor explicó cómo eran los procesos y

	actividades a desarrollar mediante estas plataformas.
--	---

Fuente: Elaboración Propia.

En los últimos días de la segunda semana, se dio el acceso a diferentes plataformas como el Simon CX; que es un sistema de monitoreo explicado anteriormente, y al Genesys Cloud; también explicado anteriormente. El líder en colaboración con un supervisor explicó cómo eran los procesos y actividades a desarrollar mediante estas plataformas.

3.9 Competencias.

- Comunicación efectiva: Capacidad de comunicarte claramente tanto con clientes como con el equipo de trabajo es fundamental para resolver problemas y garantizar una experiencia positiva para el cliente.
- Habilidades de resolución de problemas: Identificar rápidamente los problemas que enfrentan los clientes y trabajar en soluciones efectivas para resolverlos.
- Gestión del tiempo y organización: Poder manejar múltiples tareas y prioridades al mismo tiempo es esencial para asegurar que todas las necesidades de los clientes se aborden de manera oportuna.
- Conocimiento de herramientas y tecnologías: Familiaridad con herramientas de gestión de relaciones con el cliente (CRM) y plataformas de encuestas (formularios).
- Capacidad para trabajar en equipo: Muchas veces, resolver problemas relacionados con la experiencia del cliente requiere colaboración con otros departamentos o colegas. Por lo que se tiene la capacidad de trabajar bien en

equipo puesto que es esencial para lograr los mejores resultados y soluciones de problemas.

- Conocimiento en herramientas ofimáticas: manejo de Outlook, Microsoft Word, Excel y PowerPoint.
- Microsoft Excel: Esta aplicación de hojas de cálculo son útiles para el análisis de datos, seguimiento de métricas de experiencia del cliente, creación de informes y gráficos y bases de datos.
- Microsoft Word: Esta herramienta de procesamiento de texto son útiles para redactar documentos, informes, comunicaciones con clientes, y otros materiales escritos.
- Microsoft PowerPoint: Para crear presentaciones visuales, para comunicar resultados, estrategias, informes de experiencia del cliente, etc.
- Outlook: Para gestionar la comunicación con los clientes y equipo de trabajo.

3.10 Responsabilidades.

Tabla 5. Funciones.

Funciones.	
Recopilación y análisis de datos de satisfacción del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> - Diseñar y ejecutar encuestas de satisfacción a través del e-survey. - Monitorear y analizar indicadores clave de CX. - Generar informes y presentaciones sobre el desempeño de CX.

	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar áreas de mejora y oportunidades para optimizar la experiencia del cliente.
Administración de aplicativos CX.	<ul style="list-style-type: none"> - Generar bases de datos de EPM y sus filiales utilizando el aplicativo Genesys Cloud - Diseñar formularios en e-survey para captar la voz del cliente. - Realizar revisiones diarias de los datos de la voz del cliente de EPM y sus filiales, y depurar dichos datos para obtener información realmente valiosa para el cumplimiento de las metas.
Análisis de la voz del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar informes de llamadas cortas (cualitativos y cuantitativos). - Asistir a las reuniones de "apertura de fábrica" para evaluar el desempeño de los líderes y técnicos de CX. - Gestionar las novedades de los creadores de experiencia, líderes y técnicos. - Monitorear el equipo de los líderes en Simon CX. - Enviar informes semanales a los líderes para retroalimentación.

--	--

Fuente: Elaboración Propia.

Horarios:

El horario de trabajo del practicante será de lunes a jueves, de 7:00 am a 5:00 pm, con una hora de almuerzo. Y los viernes de 7:00 am a 2:15 pm, con media hora de almuerzo.

Día a día:

El día a día del practicante de CX variará dependiendo de los proyectos en los que esté trabajando.

Las tareas típicas del día a día incluyen:

- Generar informe de la voz del cliente de ventas y operaciones de Tigo.
- Realizar base de datos recopilando interacciones de EPM y sus filiales, utilizando la plataforma de Genesys Cloud.
- Exportar los datos de los diferentes formularios de EPM y sus filiales que se encuentran en la plataforma e-survey, una vez exportados, realizar la respectiva depuración de cada uno, y revisar los comentarios del cliente para saber cuáles son los comentarios que realmente se pueden considerar como voz del cliente relevante.
- Enviar los informes al respectivo líder del proceso.
- Asistir a las reuniones en caso de que se agenden.

3.11 Deberes:

- Apoyar en la recolección y análisis de datos de la experiencia del cliente (CX): mediante encuestas, calificaciones, comentarios y quejas.

- Realizar análisis de la CX: Identificar puntos fuertes y débiles, tendencias y oportunidades de mejora.
- Desarrollar e implementar estrategias para mejorar la CX: mediante proyectos, iniciativas y planes de acción.
- Comunicar los resultados de la CX a las partes interesadas a través de: Informes, presentaciones y recomendaciones.
- Apoyar en la gestión de las encuestas de CX: por medio de diseño, distribución y recopilación de datos.
- Cumplir con el horario establecido en el contrato de aprendizaje.
- Cuidar el equipo de cómputo otorgado por la empresa.
- Asistir a las reuniones programadas.

3.12 Riesgos del cargo.

Pérdida de oportunidades de mejora:

El aseguramiento CX es esencial para identificar y mejorar los puntos débiles en la experiencia del cliente. Si el practicante no ejecuta sus funciones, la empresa perderá la oportunidad de:

- Identificar los problemas que afectan a los clientes: La empresa no podrá conocer las causas de la insatisfacción del cliente y, por lo tanto, no podrá tomar medidas para solucionarlas.
- Mejorar la experiencia del cliente: La empresa no podrá implementar mejoras en la experiencia del cliente que podrían aumentar la satisfacción, la fidelidad y la rentabilidad.

- Mantenerse a la vanguardia de la competencia: La empresa se quedará atrás con respecto a sus competidores que sí están invirtiendo en la mejora de la experiencia del cliente.

Feedback de los líderes a los monitores:

En aseguramiento CX es muy importante que los líderes de aseguramiento hagan retroalimentación con sus monitores, en caso de que el practicante no envíe el informe de seguimiento de monitores en el corte especificado por los líderes será muy difícil identificar áreas de mejora y tomar medidas correctivas para optimizar los procesos y servicios de la empresa.

En caso de que el practicante no envíe las bases de datos de las interacciones de EPM y sus filiales a la líder correspondiente, su equipo de trabajo se quedaría sin IDS de llamadas para escuchar, lo que a grandes rasgos significa que las metas de VOC no se cumplirían, lo que se traduce en deterioro en la experiencia del cliente, pérdida de ingresos y daño a la reputación.

4. Características de la práctica.

4.1 Justificación.

Las prácticas empresariales constituyen una valiosa experiencia formativa para los estudiantes universitarios, particularmente en el ámbito de los negocios internacionales. En el caso de los estudiantes de la Universidad Católica Luis Amigó, estas prácticas ofrecen una oportunidad única para aplicar los conocimientos teóricos adquiridos en el aula a escenarios reales del mundo empresarial, complementando así su formación académica y profesional.

La realización de prácticas empresariales en Emtelco representa una oportunidad invaluable para consolidar y aplicar los conocimientos adquiridos en el ámbito

académico. El programa de estudios de Negocios Internacionales brinda una formación integral en áreas como la gestión empresarial, el marketing internacional, las finanzas, la logística y la negociación.

En esta empresa, el practicante puede poner en práctica estos conocimientos de manera directa y tangible. Por ejemplo, la participación en proyectos de aseguramiento CX permite aplicar conceptos de gestión de calidad, experiencia del cliente y mejora continua de procesos. Asimismo, contribuir al desarrollo de estrategias de marketing y comunicación para fortalecer la presencia de la empresa en el mercado internacional.

De igual manera, las prácticas empresariales han permitido al practicante desarrollar habilidades blandas esenciales para el éxito profesional, como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, la resolución de problemas y la adaptación al cambio. La interacción con profesionales experimentados y la exposición a diferentes culturas organizacionales me han brindado valiosas experiencias de aprendizaje.

La contribución del practicante a la empresa va más allá de la aplicación del conocimiento académico. Su presencia en Emtelco representa un aporte significativo al desarrollo y crecimiento de la empresa.

En primer lugar, el trabajo en proyectos de aseguramiento CX contribuye a mejorar la calidad de la experiencia que reciben los clientes de la empresa. A través de la identificación y análisis de puntos críticos en los procesos de atención al cliente, puedo proponer soluciones y estrategias para optimizar la interacción y satisfacción de los clientes.

Adicionalmente, la participación en el desarrollo de planes de mejora continua, permite contribuir a la optimización de los procesos internos de la empresa. La implementación de estas iniciativas genera mayor eficiencia, reduce costos y mejora la productividad general de la organización.

Por otra parte, el conocimiento que tiene el practicante en Negocios Internacionales permite aportar una perspectiva fresca e innovadora a la empresa. Puede proponer estrategias para expandir su presencia en mercados internacionales, aprovechando las oportunidades que ofrece la globalización.

En conclusión, las prácticas empresariales en Emtelco representan una experiencia enriquecedora tanto para el practicante como para la empresa. La aplicación del conocimiento académico, el desarrollo de habilidades blandas y la contribución al crecimiento de la organización son aspectos fundamentales que justifican la importancia de esta experiencia.

4.2 Objetivo general.

Fortalecer las prácticas de aseguramiento de la experiencia del cliente (CX) de la empresa Emtelco a través de la implementación de estrategias y herramientas que optimicen la calidad del servicio, mejoren la satisfacción del cliente y contribuyan al logro de los objetivos organizacionales.

4.3 Objetivos específicos.

- Establecer formularios en la plataforma e-survey para la recolección y análisis de datos relacionados con la experiencia del cliente.
- Diseñar e implementar procesos de monitoreo y seguimiento de la experiencia del cliente en los diferentes canales de atención.
- Interpretar y evaluar los resultados obtenidos de los análisis de datos CX, identificando oportunidades de mejora.
- Contribuir a la elaboración de informes y presentaciones sobre el desempeño del aseguramiento CX en Emtelco.

- Comunicar de manera efectiva los hallazgos y recomendaciones relacionados con el aseguramiento de la CX a las partes interesadas.

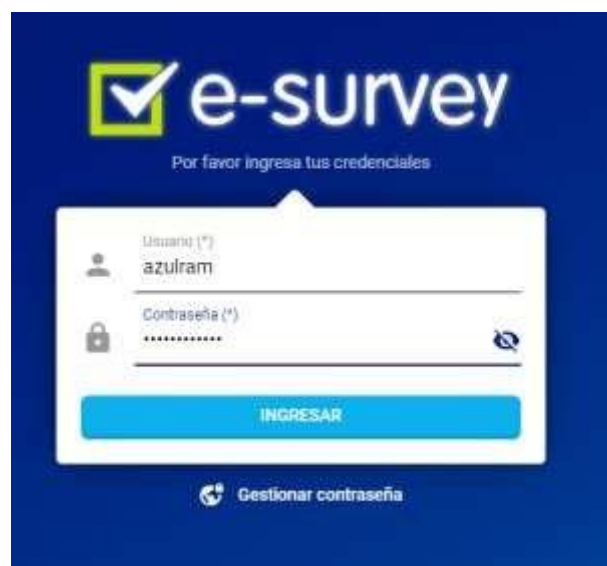
5. Informe ejecutivo.

Emtelco, como empresa líder en la industria de la tercerización de servicios de experiencia del cliente, reconoce la importancia de la CX y está comprometida con brindar a sus clientes una experiencia excepcional. El presente informe ejecutivo tiene como objetivo presentar un plan estratégico para el fortalecimiento del aseguramiento de la experiencia del cliente en Emtelco. Este plan se basa en el análisis de los procesos actuales de aseguramiento CX, la identificación de áreas de mejora y el diseño de estrategias y acciones concretas para optimizar dichos procesos.

Establecer formularios en la plataforma e-survey para la recolección y análisis de datos relacionados con la experiencia del cliente.

En este proceso se desarrolla las creaciones de formularios e-survey

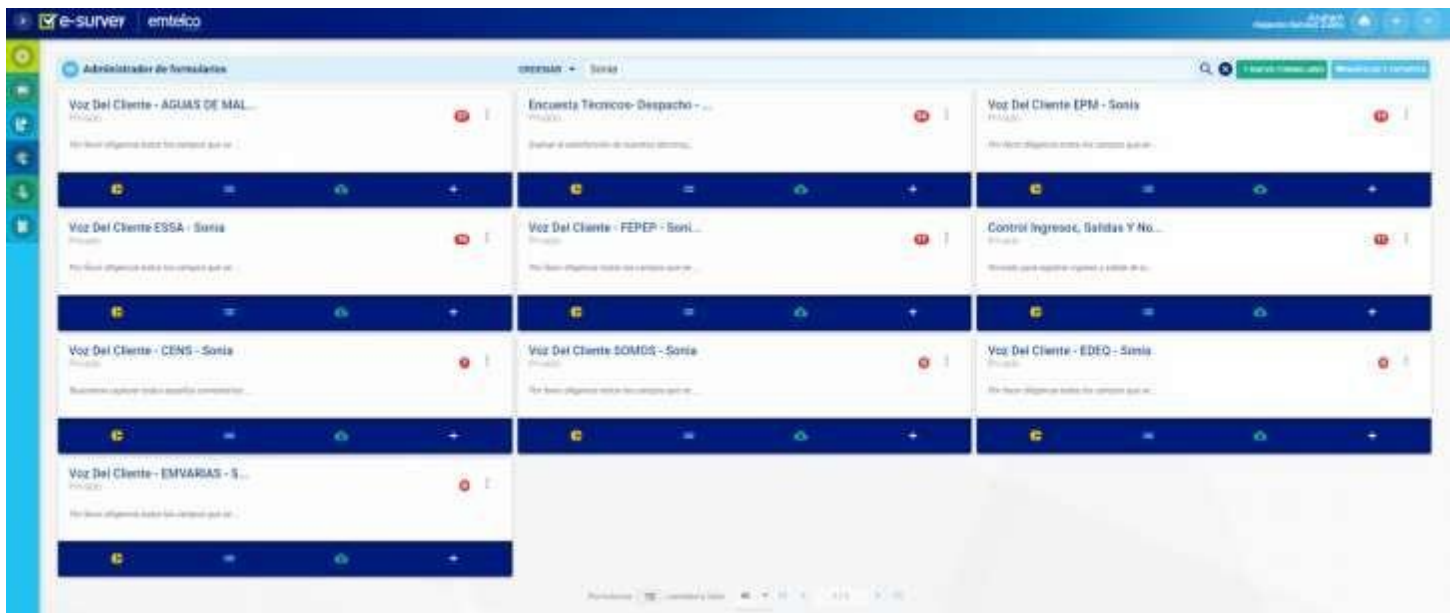
Ilustración 8. Aplicativo e-survey.



Fuente: Captura de pantalla del aplicativo e-survey.

El practicante ingresa al e-survey donde se le dieron permisos de administrador, una vez ingresado, el practicante crea unos formularios para los diferentes programas que se le asignaron, estos formularios tienen como función capturar todos aquellos comentarios positivos o con oportunidades de mejora de nuestra marca, para utilizar este insumo en la toma de decisiones que nos ayuden a ser mejores tanto en los procesos de dichos programas como Emtelco.

Ilustración 9. Aplicativo e-survey



Fuente: Captura de pantalla del aplicativo e-survey.

Diseñar e implementar procesos de monitoreo y seguimiento de la experiencia del cliente en los diferentes canales de atención.

Seguimiento de monitores: El practicante realiza un informe semanal, en donde realiza un control de monitoreo de los técnicos de aseguramiento.

Al practicante se le otorga un usuario en la plataforma Simón CX: (Sistema integral de monitoreo).

Ilustración 10. Aplicativo Simon CX



Fuente: Captura de pantalla del aplicativo Simon CX.

Una vez ingresado al Simon CX, se realiza un reporte mediante consolidado por programa, y en dicho reporte se selecciona los clientes: Cliente propios Medellín, Ventas y operaciones por resultados y Operaciones Tigo. Una vez seleccionado estos clientes, al resto de opciones se le oprime en seleccionar todos y se hace el exporte.

Ilustración 11. Aplicativo Simon CX



Fuente: Captura de pantalla del aplicativo Simon CX.

Por último, se realiza un informe utilizando este exporte en la herramienta ofimática Excel, en dicho informe se puede observar el dimensionamiento de los monitores y además realizar el control y la trazabilidad de las retroalimentaciones, apelaciones y feedback de las interacciones monitoreadas.

Ilustración 12. Tabla de Excel.

MONITOR	NOMBRE MONITOR	CC MONITOR	RESPONSABLE LIDER	FECHA MONITOREO	HORA MONITOREO	QUANTIDAD	TOTAL MONITOREO
edupassa	DIOQUE SANCHEZ ANGE LIZETH	1020470670	ESTEFANY ARANGO	8/04/2024 7:34		7	459
edupassa	DIOQUE SANCHEZ ANGE LIZETH	1020470670	ESTEFANY ARANGO	8/04/2024 7:58		7	310
edupassa	DIOQUE SANCHEZ ANGE LIZETH	1020470670	ESTEFANY ARANGO	8/04/2024 8:23		8	112
edupassa	DIOQUE SANCHEZ ANGE LIZETH	1020470670	ESTEFANY ARANGO	8/04/2024 8:48		-8	509
edupassa	DIOQUE SANCHEZ ANGE LIZETH	1020470670	ESTEFANY ARANGO	12/04/2024 16:28		16	353
edupassa	DIOQUE SANCHEZ ANGE LIZETH	1020470670	ESTEFANY ARANGO	12/04/2024 16:40		16	311
edupassa	DIOQUE SANCHEZ ANGE LIZETH	1020470670	ESTEFANY ARANGO	12/04/2024 16:57		16	303
edupassa	DIOQUE SANCHEZ ANGE LIZETH	1020470670	ESTEFANY ARANGO	12/04/2024 17:06		17	1499
edupassa	DIOQUE SANCHEZ ANGE LIZETH	1020470670	ESTEFANY ARANGO	12/04/2024 17:15		17	1362
edupassa	DIOQUE SANCHEZ ANGE LIZETH	1020470670	ESTEFANY ARANGO	12/04/2024 17:25		17	408
edupassa	DIOQUE SANCHEZ ANGE LIZETH	1020470670	ESTEFANY ARANGO	12/04/2024 17:48		17	882
agencia	GARCIA SANCHEZ ALEJANDRO	1027833758	ANTONIO GUTIERREZ	8/04/2024 9:31		8	279
agencia	GARCIA SANCHEZ ALEJANDRO	1027833758	ANTONIO GUTIERREZ	8/04/2024 10:20		13	133
agencia	GARCIA SANCHEZ ALEJANDRO	1027833758	ANTONIO GUTIERREZ	8/04/2024 13:26		13	142
agencia	GARCIA SANCHEZ ALEJANDRO	1027833758	ANTONIO GUTIERREZ	8/04/2024 14:23		14	262
agencia	GARCIA SANCHEZ ALEJANDRO	1027833758	ANTONIO GUTIERREZ	8/04/2024 14:47		14	189
agencia	GARCIA SANCHEZ ALEJANDRO	1027833758	ANTONIO GUTIERREZ	8/04/2024 15:03		15	248
agencia	GARCIA SANCHEZ ALEJANDRO	1027833758	ANTONIO GUTIERREZ	8/04/2024 15:25		15	211
agencia	GARCIA SANCHEZ ALEJANDRO	1027833758	ANTONIO GUTIERREZ	8/04/2024 15:42		15	87
agencia	GARCIA SANCHEZ ALEJANDRO	1027833758	ANTONIO GUTIERREZ	8/04/2024 15:51		15	461
agencia	GARCIA SANCHEZ ALEJANDRO	1027833758	ANTONIO GUTIERREZ	8/04/2024 16:06		16	277
agencia	GARCIA SANCHEZ ALEJANDRO	1027833758	ANTONIO GUTIERREZ	8/04/2024 8:30		8	128
agencia	GARCIA SANCHEZ ALEJANDRO	1027833758	ANTONIO GUTIERREZ	8/04/2024 8:33		8	303
agencia	GARCIA SANCHEZ ALEJANDRO	1027833758	ANTONIO GUTIERREZ	8/04/2024 8:30		8	88
agencia	GARCIA SANCHEZ ALEJANDRO	1027833758	ANTONIO GUTIERREZ	8/04/2024 8:48		8	44
agencia	GARCIA SANCHEZ ALEJANDRO	1027833758	ANTONIO GUTIERREZ	8/04/2024 9:37		9	107
agencia	GARCIA SANCHEZ ALEJANDRO	1027833758	ANTONIO GUTIERREZ	8/04/2024 10:10		10	284
agencia	GARCIA SANCHEZ ALEJANDRO	1027833758	ANTONIO GUTIERREZ	8/04/2024 11:33		11	263
agencia	GARCIA SANCHEZ ALEJANDRO	1027833758	ANTONIO GUTIERREZ	8/04/2024 12:56		12	128

Fuente: Elaboración Propia.

- Envió de bases de datos para la escucha de llamadas.

Una vez creados los formularios, el practicante debe realizar una base de datos con todos los clientes y programas que se le fueron asignados, para posteriormente enviarlos a la líder de este proceso, quien organizará y les hará entrega a sus técnicos de aseguramiento para evaluar y escuchar estas llamadas y capturar la Voz del cliente.

Ilustración 13. Herramienta Genesys Cloud.



Fuente: Captura de pantalla del aplicativo Genesys Cloud.

Al practicante se le asignó un usuario en la plataforma de Genesys cloud para poder realizar este proceso.

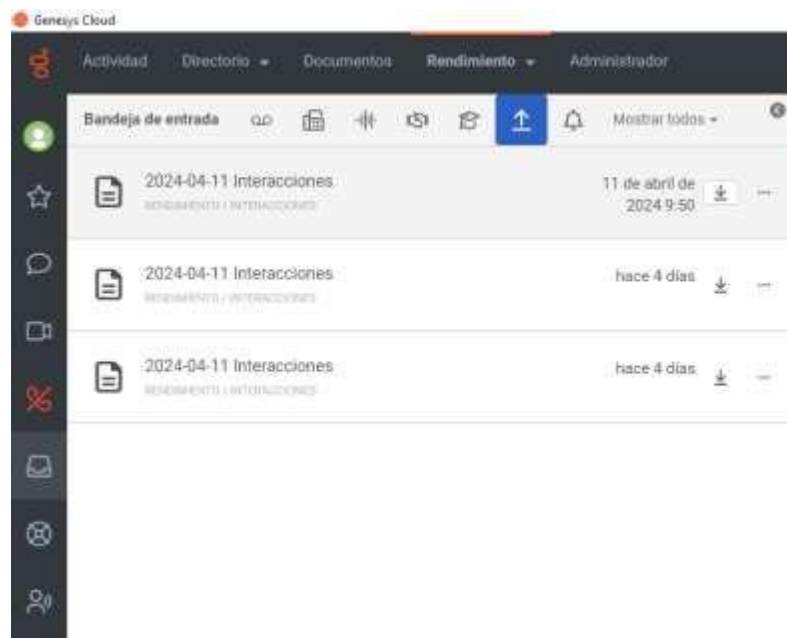
Dentro de la plataforma, el practicante realiza una búsqueda de las interacciones por cada programa.

Ilustración 14. Aplicativo Genesys Cloud.

ID de interacción	Asunto	Fecha	Duración	Tipo	Estado	Contacto
994709-613-445-0401	JOSÉ ANDRÉS DÍAZ CORDERA	08 de abril de 2024 13:05	0-40s	MANEJADORIA_PL_01	En curso	994-613-445-0401
8211925-d12a-4413-8242	JOSÉ ANDRÉS DÍAZ CORDERA	08 de abril de 2024 12:56	0-27s	MANEJADORIA_PL_01	En curso	994-613-445-0401
9272081-114a-49f4-8920	JOSÉ ANDRÉS DÍAZ CORDERA	08 de abril de 2024 12:52	0-39s	MANEJADORIA_PL_01	En curso	994-613-445-0401
9252059-073a-44d3-9410	JOSÉ ANDRÉS DÍAZ CORDERA	08 de abril de 2024 12:52	0-46s	MANEJADORIA_PL_01	En curso	994-613-445-0401
8213824-525c-426f-826e	JOSÉ ANDRÉS DÍAZ CORDERA	08 de abril de 2024 12:19	03-45s	MANEJADORIA_PL_01	En curso	994-613-445-0401
8217646-270a-4232-9116	JOSÉ ANDRÉS DÍAZ CORDERA	08 de abril de 2024 12:17	0-36s	MANEJADORIA_PL_01	En curso	994-613-445-0401
2210109-720a-4211-7f	JOSÉ ANDRÉS DÍAZ CORDERA	08 de abril de 2024 11:58	3-25s	MANEJADORIA_PL_01	En curso	994-613-445-0401
8217025-423a-420a-822a	JOSÉ ANDRÉS DÍAZ CORDERA	08 de abril de 2024 11:57	16-21s	MANEJADORIA_PL_01	En curso	994-613-445-0401
8208296-923a-4213-8268	JOSÉ ANDRÉS DÍAZ CORDERA	08 de abril de 2024 11:52	4-13s	MANEJADORIA_PL_01	En curso	994-613-445-0401
8212208-124a-421a-8260	JOSÉ ANDRÉS DÍAZ CORDERA	08 de abril de 2024 11:18	02-57s	MANEJADORIA_PL_01	En curso	994-613-445-0401
8217472-4215-4416-8215	JOSÉ ANDRÉS DÍAZ CORDERA	08 de abril de 2024 9:56	7-27s	MANEJADORIA_PL_01	En curso	994-613-445-0401
8217024-2211-4416-8217	JOSÉ ANDRÉS DÍAZ CORDERA	08 de abril de 2024 9:56	0-18s	MANEJADORIA_PL_01	En curso	994-613-445-0401
8217284-8268-221a-822b	JOSÉ ANDRÉS DÍAZ CORDERA	08 de abril de 2024 9:51	6-39s	MANEJADORIA_PL_01	En curso	994-613-445-0401
8217024-2211-4416-8217	JOSÉ ANDRÉS DÍAZ CORDERA	08 de abril de 2024 9:50	0-30s	MANEJADORIA_PL_01	En curso	994-613-445-0401
8217024-2211-4416-8217	JOSÉ ANDRÉS DÍAZ CORDERA	08 de abril de 2024 9:50	4-25s	MANEJADORIA_PL_01	En curso	994-613-445-0401

Fuente: Captura de pantalla del aplicativo Genesys Cloud.

Ilustración 15. Aplicativo Genesys Cloud.



Fuente: Captura de pantalla del aplicativo Genesys Cloud.

Ilustración 16. Tabla de Excel

ID	Usuario	Fecha	Cola
D-49187De-237b-4c32-bd4f-b6d7603189a	JORGE ANDRÉS GÓMEZ CORREA	07/04/2024	355393 MARE_COGESTICA_IN_03
D-4890900-6071-410e-b0e1-71a07852191	JORGE ANDRÉS GÓMEZ CORREA	07/04/2024	482019 MARE_COGESTICA_IN_03
D-d4728295-3da-4a79-9f25-ae02a848f5a3	JORGE ANDRÉS GÓMEZ CORREA	07/04/2024	311121 MARE_COGESTICA_IN_03
D-4e50a6af-704a-4293-584e-0405ba0e034	DDCY VANESSA ALZATE CASTAÑO	07/04/2024	470197 MARE_COGESTICA_IN_03
D-4d2020a0-1ff5-d2a3-918a-ba01a2980f01	JORGE ANDRÉS GÓMEZ CORREA	07/04/2024	431170 MARE_COGESTICA_IN_03
D-06a18fba-3d27-4f81-9e7e-25e4517a0905	DDCY VANESSA ALZATE CASTAÑO	07/04/2024	265760 MARE_COGESTICA_IN_03
D-00094840-8111-4884-997f-8a0779440e2	DDCY VANESSA ALZATE CASTAÑO	07/04/2024	454890 MARE_COGESTICA_IN_03
D-7e0900c5-1d3c-42aa-8ff1-16d5aa2b2967	JORGE ANDRÉS GÓMEZ CORREA	07/04/2024	284104 MARE_COGESTICA_IN_03
D-714916f5-c14a-4ee3-812d-d94723049ea	DDCY VANESSA ALZATE CASTAÑO	07/04/2024	284103 MARE_COGESTICA_IN_03
D-ae079d0f-050e-4201-894f-127951004071	DDCY VANESSA ALZATE CASTAÑO	07/04/2024	281123 MARE_COGESTICA_IN_03
D-4295c2db-faaa-4727-ae7b-aab3333d4e0c	JORGE ANDRÉS GÓMEZ CORREA	07/04/2024	434630 MARE_COGESTICA_IN_03
D-4a30a6d0-2a71-4703-423c-4a535216695f	JORGE ANDRÉS GÓMEZ CORREA	07/04/2024	387927 MARE_COGESTICA_IN_03
D-2779a48f-942c-4646-466e-941c37650435	JORGE ANDRÉS GÓMEZ CORREA	07/04/2024	387928 MARE_COGESTICA_IN_03
D-5a483369-3379-447e-4073-4300241e1a66	ANGELA NATALIA FLOREZ ROLAS	07/04/2024	238703 MARE_COGESTICA_IN_03
D-8236a36e-04f5-42c5-526c-9a121f6a0716	JORGE ANDRÉS GÓMEZ CORREA	07/04/2024	231048 MARE_COGESTICA_IN_03
D-bd279109-094d-480c-4e04-b4e1f6a797e5	ANGELA NATALIA FLOREZ ROLAS	07/04/2024	409703 MARE_COGESTICA_IN_03
D-3a3d407-1175-4218-6067-ae18929a00f7	ANGELA NATALIA FLOREZ ROLAS	07/04/2024	379781 MARE_COGESTICA_IN_03
D-7a28266-02e4-4bec-901b-51a1ea14d42e	JORGE ANDRÉS GÓMEZ CORREA	07/04/2024	387442 MARE_COGESTICA_IN_03
D-18a0464-4401-447e-d6c5-7908a6a6a616	ANGELA NATALIA FLOREZ ROLAS	07/04/2024	362989 MARE_COGESTICA_IN_03
D-5c81117d-02e8-407f-437f-f200f8a8a011	JORGE ANDRÉS GÓMEZ CORREA	07/04/2024	342688 MARE_COGESTICA_IN_03
D-ae03e1e8-007b-473d-5e04-4a738864f582	ANGELA NATALIA FLOREZ ROLAS	07/04/2024	381250 MARE_COGESTICA_IN_03
D-041817ed-007e-4088-4a03-7f6a0c777f0	JORGE ANDRÉS GÓMEZ CORREA	07/04/2024	367708 MARE_COGESTICA_IN_03
D-7f70b0ca-1048-4480-84aa-3c21295048d2	ANGELA NATALIA FLOREZ ROLAS	07/04/2024	190274 MARE_COGESTICA_IN_03
D-7050a4d7-710c-4278-3079-d03947c71e7d	ANGELA NATALIA FLOREZ ROLAS	07/04/2024	245800 MARE_COGESTICA_IN_03
D-d8a0f8a8-3e57-4811-8c0f-8c1626a6721f	JORGE ANDRÉS GÓMEZ CORREA	07/04/2024	356071 MARE_COGESTICA_IN_03
D-618048d4-07d3-420e-bf70-ba09f6e13aed	JORGE ANDRÉS GÓMEZ CORREA	07/04/2024	751188 MARE_COGESTICA_IN_03
D-ae071097-010c-420a-07ab-7f1a30e0881f	ANGELA NATALIA FLOREZ ROLAS	07/04/2024	181617 MARE_COGESTICA_IN_03
D-2c3a0731-070c-493c-8308-0e411103701f	ANGELA NATALIA FLOREZ ROLAS	07/04/2024	777171 MARE_COGESTICA_IN_03
D-65943a89-93e1-4933-a380-2316ea3044	ANGELA NATALIA FLOREZ ROLAS	07/04/2024	470981 MARE_COGESTICA_IN_03
D-02m11215-741d-4079-b4e3-d11172f4a01d	ANGELA NATALIA FLOREZ ROLAS	07/04/2024	610791 MARE_COGESTICA_IN_03
D-1a184470-8646-406e-4065-e70a76e1070e	JORGE ANDRÉS GÓMEZ CORREA	07/04/2024	339791 MARE_COGESTICA_IN_03
D-00097779-70e-4038-8110-011a23280c72	ANGELA NATALIA FLOREZ ROLAS	07/04/2024	344301 MARE_COGESTICA_IN_03
D-8059f351-5c38-407e-4109-3182871a8e71	DDCY VANESSA ALZATE CASTAÑO	07/04/2024	239188 MARE_COGESTICA_IN_03
D-48f3209e-3a87-427d-9a71-3a992ae970a7	ANGELA NATALIA FLOREZ ROLAS	07/04/2024	621827 MARE_COGESTICA_IN_03
D-0636221a-4a1f-406a-bd93-22b7a065053e	ANGELA NATALIA FLOREZ ROLAS	07/04/2024	621229 MARE_COGESTICA_IN_03
D-549e480-8177-406a-903b-305400003-ae	DDCY VANESSA ALZATE CASTAÑO	07/04/2024	189770 MARE_COGESTICA_IN_03
D-653a8e7e-405d-4a48-075e-7721181d397e	JORGE ANDRÉS GÓMEZ CORREA	07/04/2024	334154 MARE_COGESTICA_IN_03
D-7212083-89ac-4182-9e3d-4f1398094da	JORGE ANDRÉS GÓMEZ CORREA	07/04/2024	360326 MARE_COGESTICA_IN_03
D-4067019c-7449-4308-9309-708d30a88e	ANGELA NATALIA FLOREZ ROLAS	07/04/2024	381040 MARE_COGESTICA_IN_03
D-115334bc-49e4-4973-019c-7e1d5796c01f	ANGELA NATALIA FLOREZ ROLAS	07/04/2024	236154 MARE_COGESTICA_IN_03

Fuente: Elaboración propia.

Una vez hecho el exporte, se hace una depuración del mismo utilizando la herramienta ofimática Excel, en donde dejamos únicamente el ID de la conversación, el usuario, la fecha de la interacción y por último la cola donde dejamos filtrado el nombre del programa.

Por último, toda esta información se lleva a una sola base de datos consolidada con todas las colas de los programas, esta última base de datos es la que se le envía a la líder quien posteriormente lo comparte con su equipo de trabajo.

Ilustración 17. Tabla de Excel.

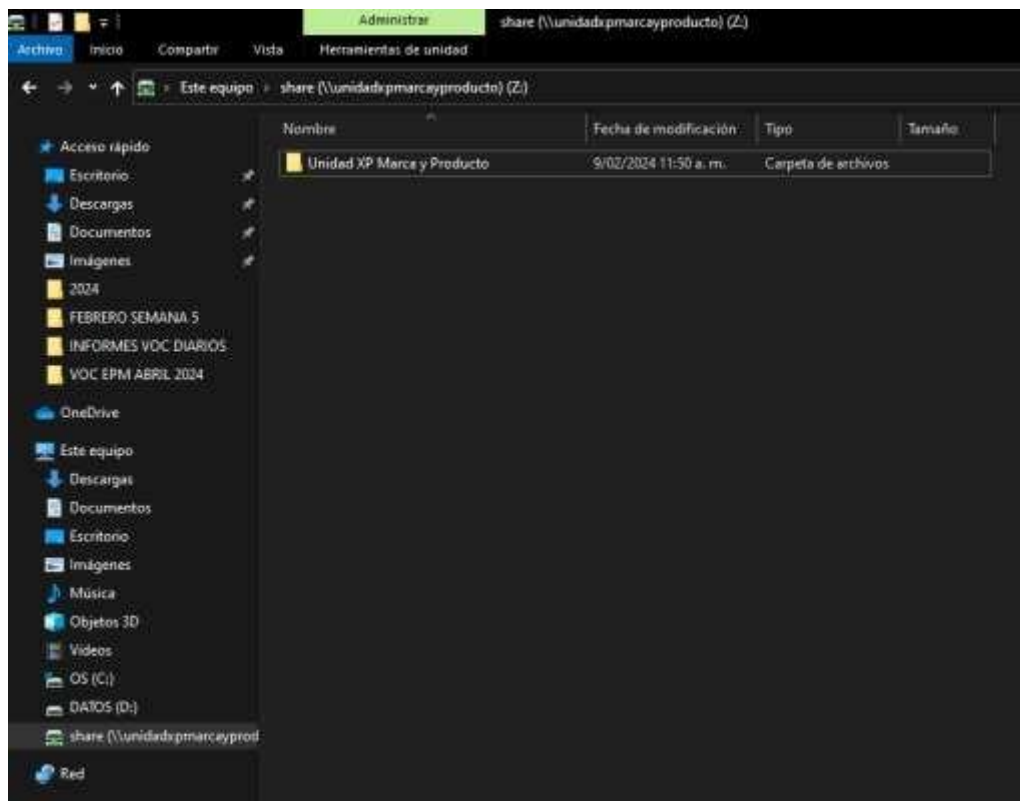
ID	FECHA DE LA INTERACCION	PROCESADO
D-17376a13-0b85-4096-a81a-6d39382b111a	IVARRY LEONOR DE AVILA BAEZA	20/04/2024
D-2866a71-8580-4d3f-ea00-202094d9788a	ESTEFANÍA GARCÍA GARRERA	20/04/2024
D-10609309-8756-476c-893a-391948d97139	IVY VILLYN ESCOBAR	20/04/2024
D-76042339-a414-411f-8532-129242308505	YESICA MARFA TOBAR RAMOS	20/04/2024
D-8650063-2180-4890-8640-7f2f5e297810	CAMILO ANTONIA VENTURO	20/04/2024
D-78821248-9861-4910-8751-8d7311451048	ELISA TARCORA SANCHEZ	20/04/2024
D-cc72665c-29e0-411a-8028-050860073e01	IVARRY LEONOR DE AVILA BAEZA	20/04/2024
D-307034ac-2aa5-4718-8847-9032a3318966	ELISA TARCORA SANCHEZ	20/04/2024
D-13697330-8577-4568-8d96-76b424151079	MARLA PAULA OSPINA FAYANES	20/04/2024
D-236c7794-7250-4291-8849-67030ae4443a	TATIANA MELINA UJUJA ESPINOLA	20/04/2024
D-2181763e-7217-4887-750c-f0707018186a	IVARRY LEONOR DE AVILA BAEZA	20/04/2024
D-73184822-4088-444d-e281-10888f721e41	LUIC DARY ACOSTA BETANCUR	20/04/2024
D-11181793-477d-4665-362c-7c4e4e4c1011	DIEGO HERNANDEZ VALENZUELA	20/04/2024
D-2a272887-2ee1-480c-9037-211f7a10104a	MARCELA RAFAELA MADON VILLALBA	20/04/2024
D-1e167706-8a77-4725-a141-6e0778e7911a	ESTEFANÍA GARCÍA GARRERA	20/04/2024
D-36051330-c580-4672-5018-875254e4e181	LARISSA CRISTINA GONZALEZ LOPEZ	20/04/2024
D-16209593-99c7-437c-8797-c8a3086c8772	IVANILSON SALDARRIENA LOPEZ	20/04/2024
D-7e1a174e-3980-441a-4304-2a7908f11c30	NELSON EVANDER PEREZ CORREA	20/04/2024
D-3835c111-9750-420a-0290-4a6828291a02	MARLA JULIANA LARABELLO ESPINOSA	20/04/2024
D-30717842-891f-4785-8463-8a19a0479a09	IVARRY LEONOR DE AVILA BAEZA	20/04/2024
D-536c751c-ec74-40a8-760a-3478a6103976	OMARIVA DE JESUS VALLE MORALES	20/04/2024
D-11c7210a-c078-4206-9f36-c03311111011	MARCELA MARIA ALVAREZ HERNANDEZ	20/04/2024
D-ee073a00-7118-471e-4280-8d7f7e0e0111	IVARRY LEONOR DE AVILA BAEZA	20/04/2024
D-813e3c71-8f9a-4c5e-4478-77312a9e50e0	JUAN DAVID MUGUIERA MATEURANA	20/04/2024
D-271a7c7e-981a-4c29-3a41-81117818111a	SANDRA MELINA GARCIA BENDON	20/04/2024
D-27171818-af33-4d07-711a-78a01378190b	IVARRY LEONOR DE AVILA BAEZA	20/04/2024
D-123d8e0e-34a6-4a61-2d90-20009204791a	IVARRY LEONOR DE AVILA BAEZA	20/04/2024
D-8a32197a-308e-481c-482f-06181a1e1021	NELSON EVANDER PEREZ CORREA	20/04/2024
D-10348607-6400-4747-5076-578970102773	MARLA JULIANA LARABELLO ESPINOSA	20/04/2024
D-5278a6c7-1078-4e81-6c71-cad14c4c3373	DANIELA MONTOYA BELTRAN	20/04/2024
D-10916001-c876-4630-8270-c22111111111	JUAN DAVID MUGUIERA MATEURANA	20/04/2024
D-39301802-5050-4664-9440-90c71910971a	IVARRY LEONOR DE AVILA BAEZA	20/04/2024
D-40e113c9-e1e1-41e3-8f5e-11c868c18342	IVARRY LEONOR DE AVILA BAEZA	11/04/2024
D-26081842-1163-4013-8068-6011a8e07f1a	IVARRY LEONOR DE AVILA BAEZA	11/04/2024
D-70744489-8777-4094-8149-079000827030	ELISA TARCORA SANCHEZ	11/04/2024
D-09817e40-9e7c-412d-a771-25e1818d0c09	SANDRA PATRICIA MARRIN VILLALBA	11/04/2024
D-15344700-2a50-8897-8518-25e0c0701030	MARLA JULIANA LARABELLO ESPINOSA	11/04/2024
D-34c280f0-7f1a-4267-10e6-8290a4a21189	IVARRY LEONOR DE AVILA BAEZA	11/04/2024
D-7208118e-232e-4128-801a-50c099472c11	ANGELA MARCELA LEPEZ MARTINEZ	11/04/2024
D-4a612a00-c18a-410a-8008-8c1188111111	IVARRY LEONOR DE AVILA BAEZA	11/04/2024
D-6a717041-8976-470e-4771-1e7a1a817320	ELISA TARCORA SANCHEZ	11/04/2024

Fuente: Elaboración propia.

Interpretar y evaluar los resultados obtenidos de los análisis de datos CX, identificando oportunidades de mejora.

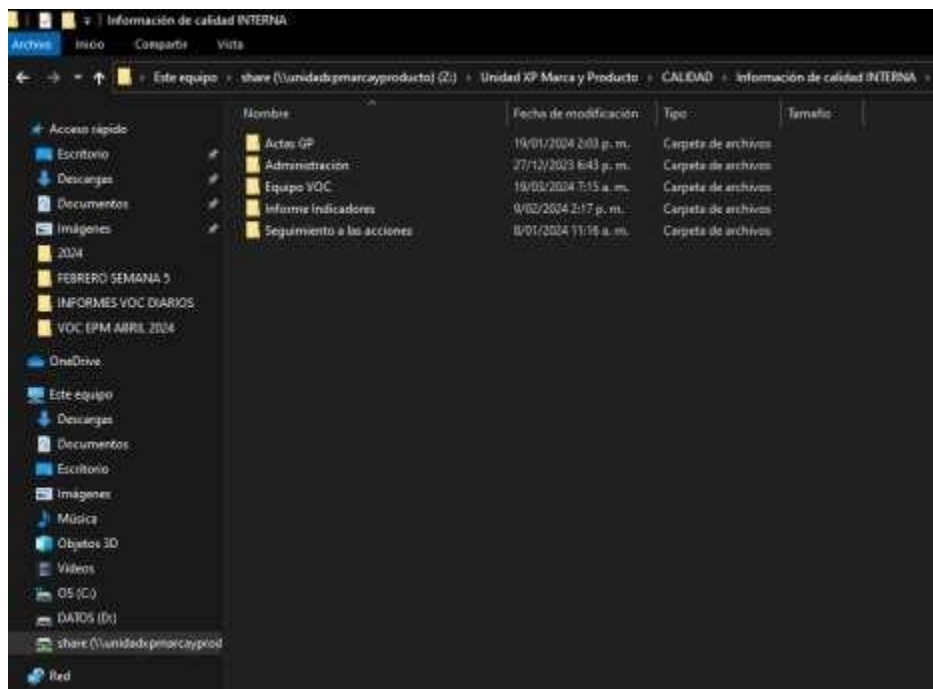
- Revisión, seguimiento y control de la captura del Voz del cliente mediante la ruta compartida: Al practicante se le da acceso a una ruta compartida mediante la VPN, esta ruta se tiene el nombre de “Unidad XP Marca y Producto”, allí, el practicante puede hacer seguimiento de los indicadores de calidad y monitorear las capturas del Voz del cliente captado por los técnicos de aseguramiento.
- El practicante ingresa a la ruta: Z:\Unidad XP Marca y Producto\CALIDAD\Información de calidad INTERNA\Equipo VOC\Voz de Cliente EPM - Filiales – Municipio.

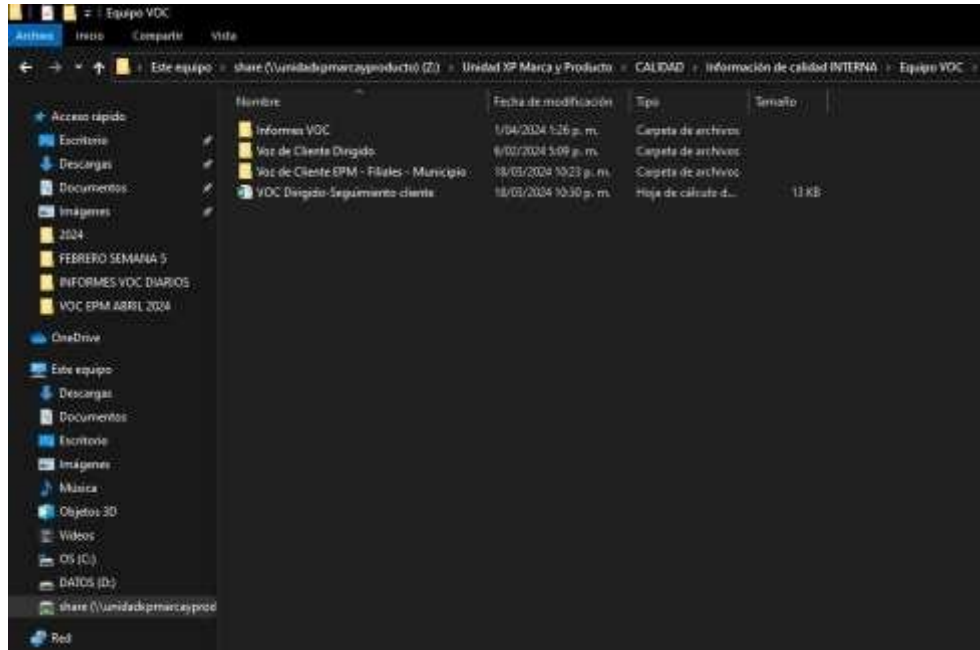
Ilustración 18. Ruta compartida Unidad XP Marca y Producto.



Fuente: Captura de pantalla de la Ruta compartida Z:\Unidad XP Marca y Producto

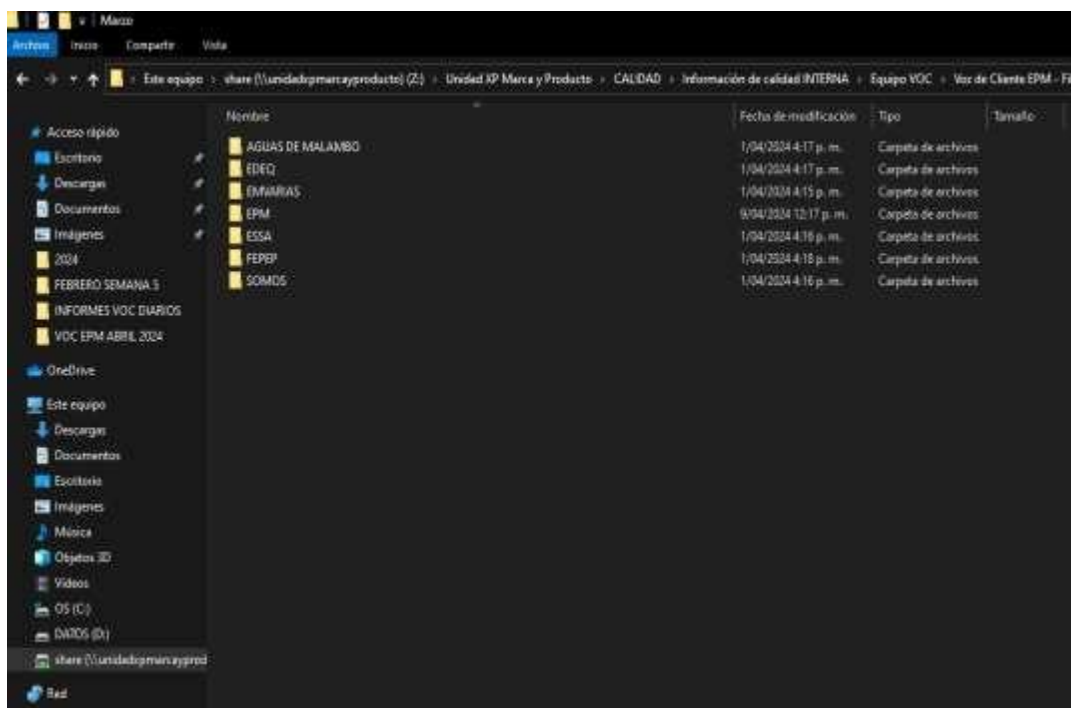
Ilustración 19. Ruta compartida Unidad XP Marca y Producto.





Fuente: Captura de pantalla de la ruta compartida: Z:\Unidad XP Marca y Producto\CALIDAD\Información de calidad INTERNA\Equipo VOC\Voz de Cliente EPM - Filiales – Municipio.

Ilustración 20. Ruta compartida



Fuente: Captura de pantalla de la Ruta Compartida.

La carpeta en donde entra el practicante es en la que dice Voz del cliente EPM – Filiales - Municipio

Dentro de la carpeta, están separadas por carpeta cada uno de los programas, con su respectiva depuración en Excel realizado por la líder, mediante los formularios hechos por el practicante anteriormente.

Por último, el practicante revisa estos archivos de Excel, en donde aparece todas las llamadas escuchadas por los técnicos, y mediante esta revisión, tiene 3 funciones específicas las cuales son: Revisar errores en dicha depuración; como IDs duplicados, comentarios duplicados, números de contacto errados y nombres de usuarios errados, Capturar la Voz del cliente; filtrando por hojas en Excel los comentarios que son realmente valiosos tanto para el cliente como para la empresa, y los que no son valiosos en otra hoja.

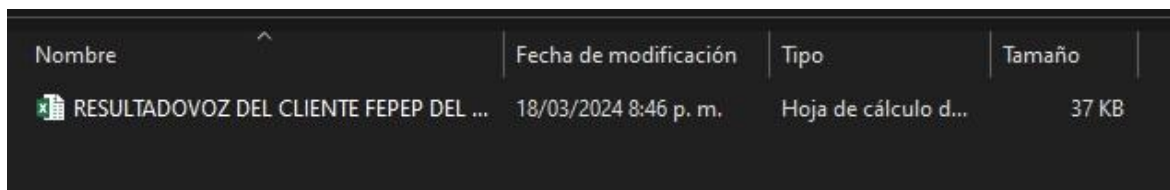
Ilustración 21. Tabla de Excel

Caso	Fecha	Modificado p	Id de la llamada o interacción *	de la inter	¿que dice el asociado sobre fepep? escribe el comentario tal como lo expresa	¿necesita apoyo?	motivo	psicón	iniciación	iniciación final
9	7/03/2024	Inuedam	ID-e54fa6da-af2c-4f6d-9b0d-e98304c0182d	2024/02/26	No, no tengo la encuesta por eso estoy llamando, me repite por favor	N/A	Necesita sol	desorientad	agradecido	
10	7/03/2024	Inuedam	ID-f9de9d8c-ecb9-449a-93e5-45acc0040641	2024/02/26	Desde la semana pasada hice una pqr para un saldo a favor que tengo con el fepep y no me han respondido,	N/A	Necesita que	desorientad	agradecido	
11	7/03/2024	Inuedam	ID-6ea9790f-4d9d-4c92-9e76-018947638a2e	2024/02/26	Porque la semana pasada lo había solicitado, y me dijeron que toma 3 días hábiles, no porque señal no tengo es muy mala, entonces, noooo.	N/A	solicita un c	desorientad	agradecido	
12	7/03/2024	Inuedam	ID-7b48eff5-50da-489c-a75d-296b773b798d	2024/02/27	Estoy tratando de comunicarme con la asesora Angela-Maria le envié toda la documentación que me pidió y no me ha respondido, o para lograr el proceso con otro asesor, entonces para hacer con otro porque el requerimiento también lo pedí con otro y tampoco me llamaron.	N/A	Necesita que	enrojado	enrojado	
14	7/03/2024	Inuedam	ID-d028b176-91fd-88af-8f9b-62abcf56a02c	2024/02/27	Es que en un correo que me envió una me deja el numero pero no me da línea directa entonces para que me des una extensión o a ver cómo me comunico con ella.	N/A	Necesita que	desorientad	agradecido	
18	7/03/2024	Inuedam	ID-cdf2c535-e684-478b-9f85-1f6eff9081a3	2024/02/27	Es que desde antier estoy llamando una niña pero nunca esta, es que estoy preocupada porque la cosa esta a 100 meses me parece que es mucho poco, y pago como 95 millones por 50 me parece que es demasiado, colabóreme mire a ver con quien puedo hablar ya llevo 22 años allá y nunca he tenido problemas allá.	N/A	Necesita que	preocupado	agradecido	
19	7/03/2024	Inuedam	ID-4a6c423d-99fa-4d1d-a04b-18e7402bb08c	2024/02/27	Hice una solicitud para compra de cartera y necesito saber como va, no pero yo la hice desde la semana pasada y no me han dado respuesta, Yuly Tatiana me contactó.	N/A	Necesita sab	desorientad	agradecido	
21	8/03/2024	Inuedam	ID-ach1cb41-d088-4ce3-b745-347bae590973	2024/02/27	Tu nombre es alo.	N/A	Necesita que	desorientad	agradecido	
25	8/03/2024	Inuedam	ID-b35a8f1d-aa5d-4397-850c-0a614f5db055	2024/02/27	Señor, que si pero no me ha podido comunicar con ella, si pero en el momento no tengo como anotarla porque voy en el carro.	N/A	El usuario	desorientad	agradecido	

Fuente: Elaboración propia.

Volver a subir el archivo de Excel a la ruta, pero esta vez con la información realmente valiosa.

Ilustración 22. Archivo de Excel.



Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
RESULTADOVOZ DEL CLIENTE FEPEP DEL ...	18/03/2024 8:46 p. m.	Hoja de cálculo d...	37 KB

Fuente: Captura de pantalla del archivo de Excel en la ruta compartida

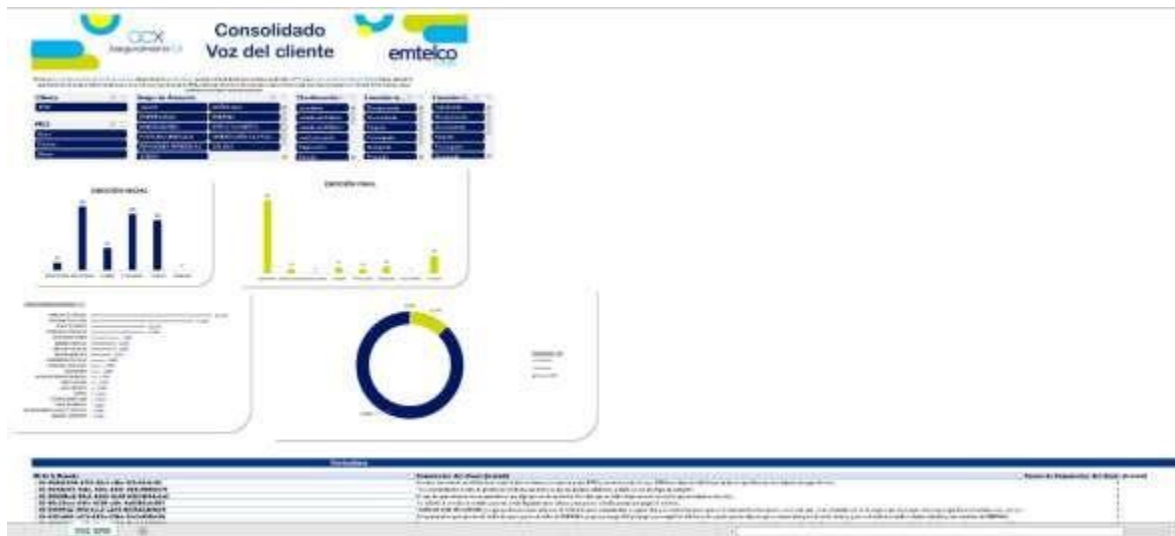
Contribuir a la elaboración de informes y presentaciones sobre el desempeño del aseguramiento CX en EMTELCO CX & BPO.

Se realizará un seguimiento y evaluación del desempeño del aseguramiento CX, según lo realizado en las fases anteriores, esto se hará mediante:

- Elaboración de Informes y Presentaciones: Elaborar informes periódicos sobre el desempeño del aseguramiento CX en EMTELCO CX & BPO.

Se realiza un informe por cada programa donde anteriormente se realizó la captura de la Voz del cliente que fue realmente valiosa. En este informe se podrá visualizar las emociones iniciales y finales, los diferentes motivos de la interacción, su clasificación y por últimos las IDS con las interacciones (Verbtimes). Todo esto utilizando gráficas y tablas dinámicas para saber con exactitud los resultados de estas interacciones.

Ilustración 23. Tabla de Excel.



Fuente: Elaboración propia.

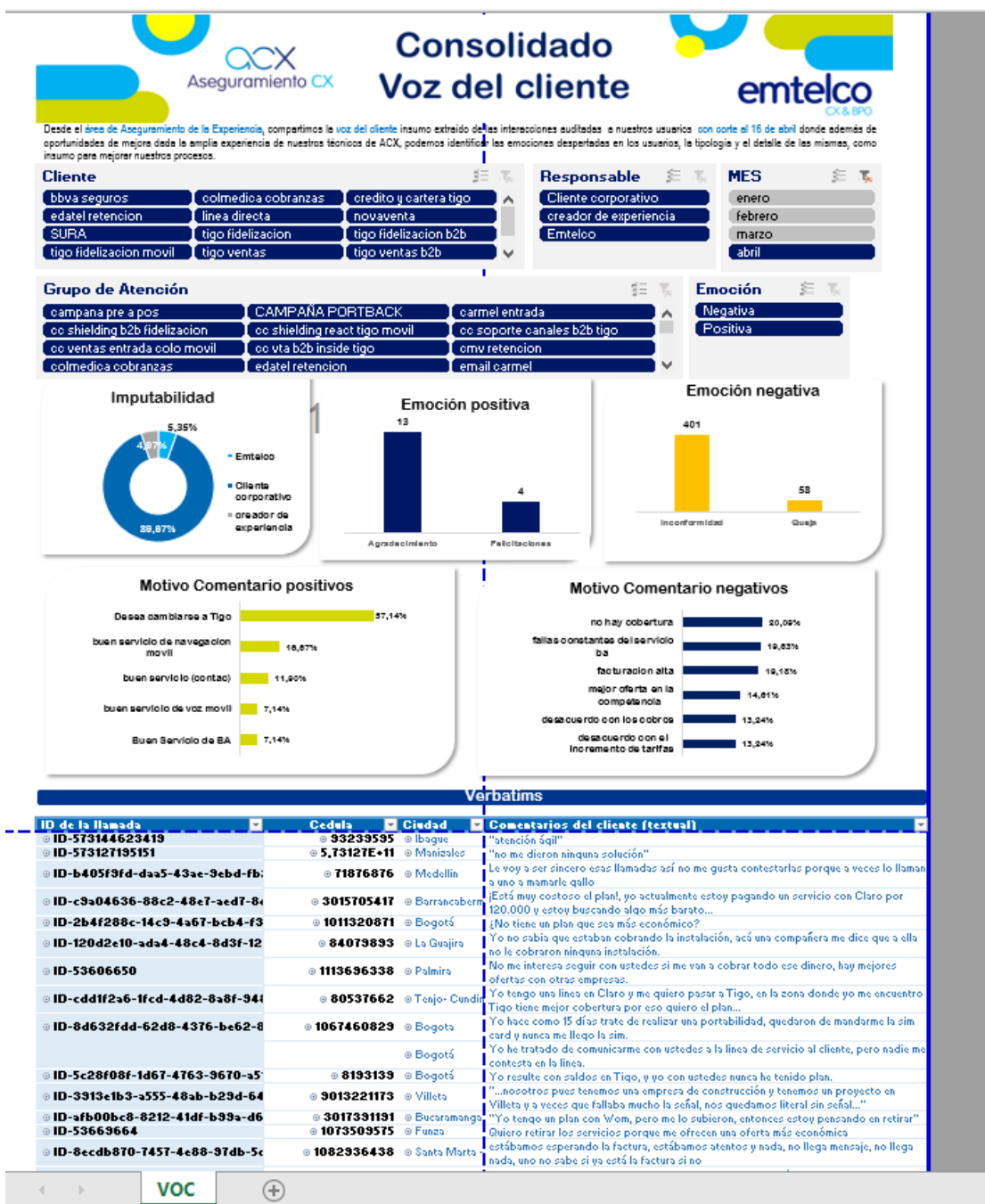
Comunicar de manera efectiva los hallazgos y recomendaciones relacionados con el aseguramiento de la CX a las partes interesadas.

Este informe se debe entregar diariamente a los diferentes clientes de Emtelco, puesto que deben estar al tanto de los motivos de los comentarios positivos y negativos de los usuarios, para así poder realizar los ajustes necesarios para mejorar su experiencia al cliente.

El practicante mediante la plataforma e-survey, descarga los exportes del formulario llamado “Voz del Cliente Ventas Y Operaciones Por Resultado”.

El practicante realiza el informe con el insumo extraído de las interacciones auditadas a nuestros usuarios con corte a la fecha que se elabore dicho informe, donde además de oportunidades de mejora dada la amplia experiencia de nuestros técnicos de ACX, podemos identificar las emociones despertadas en los usuarios, la tipología y el detalle de las mismas, como insumo para mejorar nuestros procesos.

Ilustración 26. Tabla de Excel.



Fuente: Elaboración propia.

Por último, se propone realizar indicadores para saber con exactitud qué porcentaje de las llamadas escuchadas tienen Voz del Cliente realmente valioso, para realizar dichos indicadores, el practicante mediante la plataforma e-survey, busca y exporta todas las interacciones que hubieron durante el mes para cada cliente, una vez hecho este exporte, el practicante hace una depuración de este mismo, de tal forma que queden separados por hoja las llamadas con Voz del Cliente realmente valiosa y las llamadas que no tienen Voz del Cliente, una vez separadas por hojas, en una nueva hoja, se realiza una tabla dinámica que refleje el porcentaje de llamadas con Voz del cliente en comparación con el número de interacciones durante el mes, para finalizar el practicante realiza un pequeño informe dando muestra de ello utilizando graficas. Todo esto se realizará de la siguiente manera:

1. Búsqueda y exporte de las interacciones mediante la plataforma e-survey.

Ilustración 27. Plataforma e-survey.



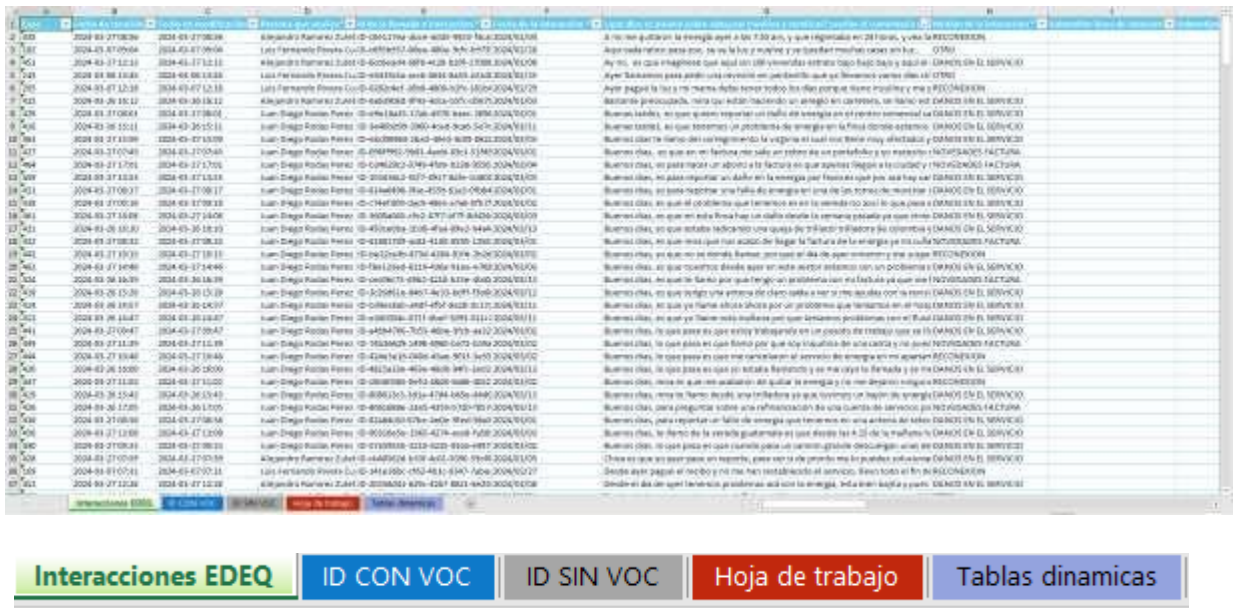
Fuente: Captura de pantalla de la plataforma e-survey.

2. Depuración en Excel del exporte realizado.

Una vez hecho el exporte, el practicante depura el Excel, de la siguiente manera:

- Organiza la tabla de Excel de tal forma que quede visible la información necesaria para realizar el informe.
- Separa por hojas los IDS con Voz del Cliente valiosa y las que no tengan Voz del Cliente valiosa.

Ilustración 28. Tabla de Excel



Fuente: Elaboración propia.

- En la hoja llamada “Hoja de trabajo”, el practicante toma todas las interacciones del mes del cliente asignado, y mediante la función SI.ERROR y BUSCARV, se logra diferenciar de manera concisa y precisa, que IDS tienen Voz del Cliente y cuales no, si bien anteriormente se realizó una separación de las IDS con VOC válidas y las que no lo son, es necesario llevar toda esta información a una sola tabla para posteriormente poder realizar tanto la tabla dinámica, como el informe en donde presentaremos este hallazgo. Para llevar toda la información relevante a esta tabla, se utiliza la siguiente función: =SI.ERROR(BUSCARV ([@ [ID DE LA CONVERSACIÓN]]; Tabla2[[ID de la llamada o interacción *]: [¿qué dice el usuario sobre EDEQ sus trámites y

servicios? escribe el comentario del usuario tal como lo que expresa]];1;0);"SI"), esta función nos sirve para saber cuál de todas las interacciones tiene VOC y cuales no tienen Voz del Cliente realmente fructífero para los clientes.

Adicionalmente se realiza otro BUSCARV para llevar los comentarios de cada interacción como prueba que esa ID realmente tiene o no tiene Voz del Cliente.

Ilustración 29. Tabla de Excel.

ID	DESCRIPCIÓN DE INTERACCIÓN	COMENTARIO
1	10-011179-4639-4639-9102-19400000000	¿A qué hora quedaban la energía ayer a las 20:00 hrs. y como se comportó en el día, y qué la hora y no la fue cobrada y yo tengo un negocio, si me entendés.
2	10-020264-3090-4660-5070-18340000000	Ayer pagué la luz y me parece haber cobrado los 600 porque tenía pagados, me quedé todo el día esperando a que me llegara el pago pero no me llegó nada.
3	10-010000-3676-4639-4639-17700000000	Ay me, es que le pagué ayer con tarjeta y me llegó el pago pero me cobraron por cobro de una planta eléctrica y me cobraron los servicios que cobraron ayer a crédito ayer.
4	10-010000-3676-4639-4639-17700000000	¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía?
5	10-010000-3676-4639-4639-17700000000	¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía?
6	10-010000-3676-4639-4639-17700000000	¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía?
7	10-010000-3676-4639-4639-17700000000	¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía?
8	10-010000-3676-4639-4639-17700000000	¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía?
9	10-010000-3676-4639-4639-17700000000	¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía?
10	10-010000-3676-4639-4639-17700000000	¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía?
11	10-010000-3676-4639-4639-17700000000	¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía?
12	10-010000-3676-4639-4639-17700000000	¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía?
13	10-010000-3676-4639-4639-17700000000	¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía?
14	10-010000-3676-4639-4639-17700000000	¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía?
15	10-010000-3676-4639-4639-17700000000	¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía?
16	10-010000-3676-4639-4639-17700000000	¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía?
17	10-010000-3676-4639-4639-17700000000	¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía?
18	10-010000-3676-4639-4639-17700000000	¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía?
19	10-010000-3676-4639-4639-17700000000	¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía?
20	10-010000-3676-4639-4639-17700000000	¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía?
21	10-010000-3676-4639-4639-17700000000	¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía?
22	10-010000-3676-4639-4639-17700000000	¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía?
23	10-010000-3676-4639-4639-17700000000	¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía?
24	10-010000-3676-4639-4639-17700000000	¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía?
25	10-010000-3676-4639-4639-17700000000	¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía?
26	10-010000-3676-4639-4639-17700000000	¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía?
27	10-010000-3676-4639-4639-17700000000	¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía?
28	10-010000-3676-4639-4639-17700000000	¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía? ¿Hay problema con el cobro de la energía?

Fuente: Elaboración propia.

4. Tabla dinámica, grafica e informe final.

Por último, se toma la información anterior, y en otra hoja, se realiza una tabla dinámica para saber con exactitud tanto el número de llamadas con Voz del Cliente valido, como el porcentaje de dichas llamadas que son realmente relevantes.

Ilustración 30. Gráfico Excel.

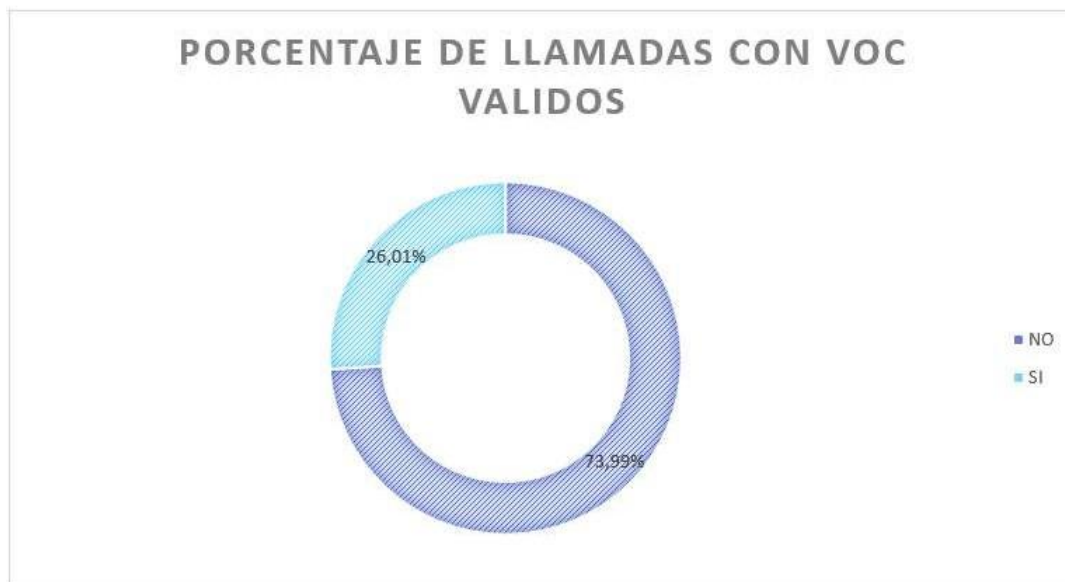


Fuente: Elaboración propia.

El informe final contienen los datos relevantes para evaluar la cantidad de llamadas en el mes, y cuantas de esas llamadas si valen como Voz del Cliente, en este caso tome al cliente EDEQ, pero la idea es realizar este informe con todos los clientes, esto con el fin de conocer más detalladamente cuantas Voz del Cliente salen por interacción, esto nos ayudara a tomar decisiones principalmente en aumentar o disminuir la cantidad de interacciones que deben escuchar los técnicos durante el mes, y en mayor medida para cumplir con las metas propuestas en los contratos.

Ilustración 31. Informe final

Etiquetas de fila Cuenta de ¿LA INTERACCIÓN TIENE VOZ DEL CLIENTE?	
NO	73,99%
SI	26,01%
Total general	100,00%



Fuente: Elaboración propia.

como recomendación se propone realizar una capacitación a las personas encargadas de escuchar las llamadas de EPM y sus filiales, puesto que se puede evidenciar que no se está captando la Voz del Cliente de manera correcta, lo que se traduce en mayor demora a la hora de revisar los exportes del Voz del Cliente lo que perjudica en lograr las metas asignadas para el mes.

6. Aportes a mi formación personal

Como estudiante de negocios internacionales de la Universidad Católica Luis Amigó, las prácticas empresariales en Emtelco en el área de aseguramiento CX me brindaron valiosas oportunidades para fortalecer mi formación personal y profesional, adquirí habilidades relevantes para el mercado laboral actual y para desarrollar un perfil profesional competitivo.

Durante los meses que estuve en la empresa, me pude sumergir de lleno en el día a día de una empresa multinacional, las dinámicas organizacionales, los procesos de trabajo y la interacción con los diferentes clientes.

Fortalecí no solo mis habilidades blandas, si no que a su vez logré afianzar y tener más confianza en mí mismo, puesto que diariamente tenía que colaborar con colegas de diferentes áreas y culturas, lo cual me ayudo a mejorar la capacidad para comunicarme de manera clara, concisa y persuasiva, tanto oralmente como por escrito. Otro gran aporte que me dejaron estas prácticas es el trabajo en equipo debido a que aprendí a coordinar esfuerzos, resolver conflictos y alcanzar objetivos comunes, permitiendo afianzar estas habilidades, no solo para trabajar en equipo si no para liderar también.

La exposición a diferentes situaciones y desafíos me dio la capacidad para adaptarme a entornos cambiantes y manejar situaciones imprevistas con flexibilidad y creatividad.

En el área de aseguramiento CX, la satisfacción del cliente es la prioridad principal. Es por esto que estas prácticas me permitieron desarrollar la capacidad para comprender las necesidades de los clientes, brindarles un servicio de alta calidad y superar sus expectativas.

Por último, estoy muy agradecido porque desde el primer día me acogieron y me hicieron sentir cómodo en todo momento, gracias a ello todo este nuevo proceso de trabajar para una empresa y seguir con mis otras responsabilidades académicas fue realmente fácil y por

ende pude aprovechar al máximo esta experiencia para aprender, crecer y prepararme para una carrera exitosa en el ámbito de los negocios internacionales.

7. Aportes a mi formación profesional

Mi experiencia en el área de aseguramiento CX en Emtelco ha enriquecido significativamente mi formación profesional como estudiante de negocios internacionales.

A continuación, detallo algunos de los aportes más relevantes que he obtenido:

1. Inmersión en un Entorno Multicultural:

Mi paso por Emtelco me ha expuesto a un entorno laboral multicultural, permitiéndome desarrollar habilidades interpersonales y de comunicación interculturales esenciales para el éxito en el ámbito de los negocios internacionales.

He tenido la oportunidad de interactuar con clientes de diversas culturas, lo que me ha permitido comprender sus necesidades, expectativas y estilos de comunicación particulares. He adquirido la capacidad de adaptar mi enfoque y estrategias de negocio a diferentes contextos culturales, una habilidad crucial para la negociación y el desarrollo de relaciones comerciales internacionales.

2. Comprensión del Aseguramiento CX en el Panorama Global:

He obtenido conocimiento práctico sobre la importancia del Aseguramiento CX en el contexto internacional, donde la satisfacción del cliente es un factor determinante para la competitividad y el éxito empresarial.

He comprendido cómo las estrategias de aseguramiento CX se diseñan e implementan en diferentes países, considerando las regulaciones, preferencias culturales y expectativas de los clientes internacionales.

He aprendido a evaluar el desempeño de las estrategias de aseguramiento CX en un contexto global, utilizando métricas y herramientas adecuadas.

3. Fortalecimiento de Habilidades para la Gestión de Clientes Internacionales:

He desarrollado habilidades para la gestión efectiva de relaciones con clientes internacionales, incluyendo la comunicación asertiva, la resolución de conflictos y la negociación intercultural.

He aprendido a identificar y segmentar clientes internacionales según sus características y necesidades, permitiendo una atención personalizada y eficiente.

He adquirido experiencia en el manejo de herramientas tecnológicas para la gestión de relaciones con clientes internacionales, como CRM y plataformas de atención al cliente multicanales.

4. Aplicación de Conocimientos Teóricos en un Entorno Práctico:

He tenido la oportunidad de aplicar los conocimientos teóricos adquiridos en mis estudios de negocios internacionales a situaciones reales en el área de Aseguramiento CX.

He observado cómo los conceptos y principios de negocios internacionales se traducen en estrategias y acciones concretas para mejorar la experiencia del cliente en un contexto global.

He vinculado la teoría con la práctica, reforzando mi comprensión de los desafíos y oportunidades que enfrentan las empresas en el entorno global de negocios.

En definitiva, mis prácticas empresariales en Emtelco han sido una experiencia invaluable que ha complementado mi formación profesional en negocios internacionales. He adquirido experiencia práctica en un entorno multicultural, he desarrollado habilidades para la gestión de relaciones con clientes internacionales y he aplicado mis conocimientos teóricos a situaciones reales. Esta experiencia me ha permitido ser un profesional más competitivo y preparado para enfrentar los desafíos del mundo empresarial globalizado.

8. Conclusiones.

El informe evidencia la importancia de las prácticas empresariales para complementar la formación académica. La experiencia en el área de Aseguramiento CX en Emtelco, ha permitido al estudiante aplicar los conocimientos teóricos en un entorno laboral real, desarrollando habilidades y competencias clave para su futuro profesional.

El informe destaca el papel fundamental del aseguramiento CX en la industria actual. La experiencia en esta área ha brindado al estudiante una comprensión profunda de la importancia de la satisfacción del cliente y las estrategias para mantenerla.

La experiencia en Emtelco ha sido enriquecedora y desafiante. Me ha permitido aplicar los conocimientos adquiridos en la universidad a un entorno laboral real, lo que ha contribuido significativamente a mi desarrollo profesional. He tenido la oportunidad de trabajar en diversos proyectos relacionados con el aseguramiento de la calidad en la experiencia del cliente, lo que me ha brindado una visión amplia y profunda de este campo. Además, he podido interactuar con profesionales experimentados y aprender de sus valiosas experiencias.

La formación académica recibida en la Universidad Católica Luis Amigó ha sido fundamental para mi desempeño como aprendiz en Emtelco. Los cursos de mi carrera me han proporcionado las herramientas teóricas y prácticas necesarias para comprender los conceptos clave del aseguramiento de la calidad y la experiencia del cliente. Además, las habilidades de comunicación, trabajo en equipo y pensamiento crítico que he desarrollado en la universidad me han permitido adaptarme rápidamente al entorno laboral y trabajar de manera efectiva con mis compañeros.

La orientación recibida por mi docente asesor ha sido invaluable durante mis prácticas empresariales. Mi asesor me ha brindado apoyo continuo, me ha ayudado a identificar áreas de mejora y me ha motivado a alcanzar mis metas. Su experiencia y conocimiento han sido esenciales para mi desarrollo profesional y personal.

9. Recomendaciones

Se recomienda, fomentar la interacción entre los estudiantes y las diferentes áreas de la empresa: Esto permitiría a los estudiantes tener una visión más amplia del funcionamiento de la empresa y del sector en general, y les brindaría la oportunidad de aprender de profesionales con diferentes experiencias. Se podrían organizar eventos como charlas, talleres o visitas guiadas a las distintas áreas de la empresa. La agencia debería esforzarse por ofrecer una variedad de oportunidades de prácticas en diferentes áreas y sectores, para que los estudiantes puedan encontrar una experiencia que se ajuste a sus intereses y objetivos profesionales.

Si bien el docente de practica me brindo todo el acompañamiento, la asesoría y las retroalimentaciones pertinentes, se recomienda otorgar más herramientas al practicante para poder realizar su trabajo con un mejor desempeño.

Como recomendación al líder de proceso crear un ambiente de trabajo inclusivo y propicio para el aprendizaje del practicante. Esto implica asignarle tareas desafiantes pero acordes a su nivel de conocimiento, así como brindarle retroalimentación constante sobre su desempeño. Hay que tener en cuenta que los primeros 3 meses fueron remotos, por ende, no se sintió un verdadero acompañamiento del líder hacia el practicante, además que la experiencia no fue muy fructífera dentro de estos primeros meses, los meses siguientes que fueron desde la sede de Emtelco, mejoro notoriamente la experiencia empresarial, sin embargo, el acompañamiento no fue el mejor para que el estudiante pudiera crecer y aprender más del área del Aseguramiento CX y su impacto en otras áreas.

Por último, veo oportuno promover una mayor interacción entre la universidad y las empresas que ofrecen prácticas, se propone la organización de eventos o jornadas de networking donde los estudiantes en prácticas podamos interactuar con representantes de las empresas, conocer oportunidades laborales y ampliar nuestra red de contactos profesionales.

10. Bibliografía.

Da Silva., Minciotti. (2022, mayo). Experiencia Del Cliente: El modelo para la gestión y la entrega de valor para los clientes. Revista Alcance.

Berdugo correa., Luna Amaya. (2002, enero). QFD y logística integral: la voz del cliente es el primer eslabón de la cadena. Ingeniería y Desarrollo.

Colin, M., Cavazos Arroyo, J., Hernández Ruiz, H. M., & Leyva Carreras, A. B. (2022). Impacto del burnout en la experiencia del cliente en los centros de atención telefónica.

Gutiérrez Pulido., Gutiérrez González., Garibay López., Díaz Caldera. (2014). Análisis multivariado y QFD como herramientas para escuchar la voz del cliente y mejorar la calidad del servicio. Revista chilena de ingeniería.

Herrera de la Barrera., Narváez Zúñiga. (2017). Metodología para la comprensión de la voz del cliente en entornos dinámicos utilizando el despliegue de funciones de calidad (QFD). Teknos Revista Científica.

11. Webgrafía.

<https://emtelco.com.co/>

https://emtelco.com.co/wp-content/uploads/2022/05/Informe-de-Gestion-y-Sostenibilidad-Emtelco-2021-Definitivo-WEB-Firmado_compressed_compressed_compressed-1.pdf

<https://www.studocu.com/co/document/corporacion-universitaria-minuto-de-dios/direccionamiento-estrategico/direccionamiento-estrategico-semana-2/90472554>

<https://aprendizaje.emtelco.co/asexperiencia/intranet/intra/>

12. Anexos.

GMD Para Dummies.



Herramientas para compartir más fácil la información.



Modelos de relación

