

**EMPRESA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS  
METRO S.A**



**ESPECIFICACIONES TÉCNICAS  
SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA PARA  
METRO S.A.**

**Diciembre 2014**

## 1. INTRODUCCIÓN

La Empresa de Transporte de Pasajeros METRO S.A. requiere contratar los servicios de una plataforma de atención telefónica, denominada en adelante, **Contact Center**.

La licitación de los servicios se realizara en base a los siguientes módulos:

- I. **Módulo A:** Contact Center, para atención de Número telefónico y SMS de emergencias, y Número telefónico de Servicio de Atención al Cliente Metro.
- II. **Módulo B:** Contact Center, para atención de *Número telefónico y SMS de emergencias, Número telefónico de Servicio de Atención al Cliente Metro y Número de atención de Servicio al Cliente de Tarjeta bip!*.

Estos servicios están diseñados y dimensionados en forma independiente para atender la demanda de consultas, reclamos, sugerencias, solicitudes y otros servicios asociados a los procesos propios del servicio de atención a los Clientes de METRO.

## 2. DESCRIPCION GENERAL DE LOS SERVICIOS

El Servicio de Atención Telefónica de Clientes de Metro tendrá tres servicios principales enfocados en el tipo de atención a realizar:

- Número y SMS de emergencias de Metro
- Servicio de Atención al Cliente Metro
- Servicio al Cliente de Tarjeta bip!

### 2.1. REQUERIMIENTOS GENERALES DEL SERVICIO

El desarrollo de los servicios prestados debe considerar lo siguiente:

- Recibir y atender llamadas de INBOUND: Realizar la atención de llamadas relacionadas con los servicios de Metro, información general de la Red, beneficios, reclamos, emergencias, consultas y otros requerimientos de clientes.
- Realizar llamadas de OUTBOUND: Realizar recorrido de bases según las necesidades de gestión que indique METRO, contactabilidad con usuarios incluyendo trabajo de back office dependiendo de la campaña.
- Realizar trabajos de Back Office, relacionados a la gestión de comunicación de usuarios.

- Habilitar técnicamente los números de propiedad de METRO con la capacidad suficiente para dar respuesta a los requerimientos de acuerdo a los niveles de servicio definidos.
- Horario de atención:
  - **Número y SMS de emergencia y Servicio Atención al Cliente Metro:**
    - Días hábiles de 05:30 a 24:00
    - Días sábado de 06:00 a 24:00
    - Días domingos y festivos de 08:00 a 24:00.
    - Para extensiones de horario de servicio excepcionales en la Red de Metro, el horario de atención del CONTACT CENTER también se extiende.
  - **Servicio al Cliente Tarjeta bip!:**
    - El horario de atención 24x7, todos los días del año
- Habilitar previa coordinación con METRO un IVR (Interactive Voice Response) exclusivo para contingencias en la Red, con mensajes pre definidos por METRO, y aplicables con previa autorización. Dicho IVR será implementado por el oferente en sus instalaciones, en base a los requerimientos técnicos entregados por METRO. Los insumos para el IVR, tales como mensajes, grabaciones, reglas de negocio, serán informados previamente y acordados con el proponente adjudicado.
- El Proponente deberá proporcionar el sistema de registro, clasificación, toma de datos y lo que sea necesario de las llamadas recibidas. Así mismo el Proponente deberá implementar sistema de trabajo para el recorrido de llamadas OUTBOUND, sin perjuicio del registro que se deba realizar en los sistemas corporativos de Metro. El objetivo de estos sistemas de registro es realizar la trazabilidad expos de las llamadas recibidas y realizadas y sus respectivas gestiones.
- El Proponente utilizara la información que METRO disponga para el correcto uso de los servicios, el cual estará disponible antes de comenzar a operar los servicios, sin perjuicio que METRO se reserva el derecho de implementar en el futuro sistemas de información que tengan como objetivo mejorar la información disponible para los usuarios.
- El Proponente mantendrá un repositorio de información, para que pueda mantener toda información relevante de los tres servicios, con el objetivo de facilitar la búsqueda de ella por parte del ejecutivo, velando por la entrega fidedigna al usuario.
- El proponente dispondrá de su propio sistema de registros, el cual utilizara ante contingencias, entendiendo como tal la no disponibilidad de la plataforma web para la entrega de información y/o registro de solicitudes según los requerimientos específicos de cada servicio licitado.
- Contar con mecanismos que aseguren la disponibilidad exigida al sistema.

- Las personas designadas por Metro, podrán realizar visitas sin previo aviso a la plataforma del Contact Center del proponente adjudicado, para monitorear presencialmente la atención que se está brindando al cliente que llama al Contact Center, efectuando escuchas aleatorias o inspecciones visuales. El proponente deberá proporcionar los mecanismos de autorización y acceso necesarios para el personal de Metro designado a esta función.
- El sistema deberá disponer todas las llamadas realizadas y recibidas, en relación a los servicios.
- Contar con sistemas de grabación y almacenamiento total de las llamadas, Metro podrá solicitar al proponente adjudicado, la entrega aleatoria de estas grabaciones, para propósitos de auditar la calidad de atención a los clientes. Estas grabaciones deben mantenerse a disposición de Metro como mínimo 1 año.
- Generar registros de los llamados entrantes y contestados, codificando, encuadrando o estructurando las consultas, reclamos y sugerencias; llevando un sistema de contabilización que permita elaborar informes estadísticos de la calidad de este servicio y del tipo de información que se recibe.
- Entregar en forma periódica informes de gestión de acuerdo a las necesidades requeridas por cada servicio licitado, descritos en las especificaciones de cada uno de servicios a contratar
- Que el servicio sea escalable tanto en cantidad de agentes y como en volumen de llamadas.
- Contar con Planes de Contingencia, Recuperación ante desastres y Sistemas de respaldo, a la fecha del inicio del servicio, para el caso de discontinuidad forzada, (Ejemplo: huelgas, imposibilidad de acceder a las instalaciones, etc.), de forma que permitan la reanudación del servicio en forma inmediata, garantizándose el cumplimiento de los niveles de calidad acordados.
- Proporcionar todos los recursos humanos (agentes u operadores, etc.) y materiales que este servicio requiera.
- El Proponente deberá contar con un plan de entrenamiento para el personal, este debe ser periódico y de acuerdo a la necesidad de METRO y deberán estar disponible para ser capacitados en turnos, de tal forma de no afectar la operación normal.
- Los ejecutivos de atención para que puedan atender el servicio contratado, deberán cumplir con el perfil definido en estas especificaciones y además certificado por una entidad externa.

Los servicios a contratar, estarán con estricta ejecución a lo indicado en la legislación vigente, especialmente en la Ley N° 19.628 de Protección de datos de Carácter Personal. Por lo tanto, cualquier dato o información que sea enviada y recibida, deberán ser utilizados por el estricto cumplimiento de dicha ley.

### 3. DETALLE DE SERVICIOS

#### 3.1 SERVICIO DE ATENCION NÚMERO Y SMS DE EMERGENCIAS DE METRO (1411)

El servicio consiste en la **atención de denuncias de usuarios a través del número o SMS de emergencias de Metro**, desde las instalaciones del Proponente adjudicado, donde tendrá todo el soporte técnico, operativo.

Los requerimientos que ingresen por el **número 1411** serán evaluados para determinar si es considerado como emergencia o si es necesario informar al usuario el número telefónico al cual debe dirigirse. De ser considerado como emergencia no registrada, el protocolo de atención permitirá la derivación al soporte de nivel 2 a cargo de Metro (Centro de Control de Seguridad).

El detalle de los requerimientos específicos del servicio se encuentra en el ANEXO N°2 de las presentes EE.TT.

#### 3.2 SERVICIO DE ATENCION DE SERVICIO AL CLIENTE

El servicio consiste en la **Atención de Servicio al Cliente Metro**, desde las instalaciones del Proponente adjudicado, donde tendrá todo el soporte técnico, operativo y comercial.

Los requerimientos que ingresen por los números asignados, se deberá registrar en el sistema de gestión corporativo de METRO los datos de contacto del cliente. Este sistema único para este servicio, será suministrado por METRO, y será utilizado por cada uno de los ejecutivos que atienda el servicio a contratar, el ejecutivo deberá utilizar el protocolo y script de atención definido de común acuerdo entre METRO y el oferente. La implementación de este sistema se realizará previa coordinación entre METRO y el oferente.

Los llamados a cuya consulta da respuesta el ejecutivo, se identificarán en el sistema de acuerdo a la tipificación que se definirá en conjunto con el Proponente que se adjudique el servicio y agregando información de valor, que permita realizar informes de valor a METRO.

Los llamados cuya respuesta el ejecutivo no puede resolver, serán tipificados en el sistema, ingresándose datos adicionales tales como el N° de RUN, Nombre, Teléfono, y correo electrónico del Cliente, y una descripción de la consulta, generando un folio de atención en aplicativo de METRO, el que se derivará a un Supervisor de las Oficinas de Atención al Cliente, quien se hará cargo de dar respuesta y cerrar el folio.

El detalle de los requerimientos específicos del servicio se encuentra en el ANEXO N°3 de las presentes EE.TT.

### 3.3 SERVICIO DE ATENCION DE USUARIOS TARJETA BIP.

El servicio consiste en la atención de los usuarios de la tarjeta bip!, desde las instalaciones del Proponente adjudicado, donde este dispondrá todo el soporte técnico, operativo y comercial.

El Proponente adjudicado prestará los servicios de atención a clientes entregando información, sugerencia y tomando reclamos asociado al medio de acceso del sistema de transporte de Santiago (tarjeta bip!) a través del servicio telefónico de los número 600 73 00073 y/o del número 800 73 00 73 ambos en opción 2, en horario de atención 24x7 todos los días del año, para lo cual se requiere el aplicar el siguiente modelo:

- **Recibir y atender llamadas de INBOUND:**  
Realizar atención de llamadas de clientes entregando información, sugerencia y registrando reclamos asociados con el uso y carga de Tarjeta bip!.
- **Realizar llamadas de OUTBOUND:**  
También se consideran llamadas a usuarios para entregar información si así se requiere como por ejemplo entregar saldo disponible en una tarjeta que en algún momento no se pudo hacerse.
- **Back Office:**  
Se requiere contar con el servicio de apoyo administrativo a la gestión propia del call center, lo que se denomina back office. El detalle de los requerimientos específicos del servicio se encuentra en el ANEXO N°1 de las presentes EE.TT.

### 4. RECURSOS GENERALES PARA EL SERVICIO

El Proponente adjudicado deberá disponer de los recursos humanos necesarios para la prestación de servicios. La estructura organizativa y sus funcionalidades deberán estar inspiradas en lo siguiente:

- Atención de calidad, profesionalismo de los roles y optimización de recursos.
- Respecto a los recursos materiales, el proponente deberá ofertar las posiciones de atención telefónicas necesarias para cumplir con los estándares de calidad y oportunidad de atención del requerimiento de Metro, para obtener un óptimo funcionamiento, debiendo contar con las comodidades requerida para un buen desempeño de los operadores.
- El personal seleccionado para la ejecución del presente servicio, deberá contar con una capacitación previa, dictada por Metro.
- El proponente deberá estar disponible a dejar que sus ejecutivos asistan a capacitación en turnos para no afectar el funcionamiento normal.
- El Proponente será responsable de generar reforzamientos y capacitaciones periódicas durante la vigencia del contrato, situación que no podrá afectar la

continuidad operativa del servicio. Sin perjuicio de las capacitaciones periódica ejecutadas por el Proponente, Metro se reserva el derecho de efectuar reforzamiento o capacitaciones sobre procesos ya existentes y/o nuevos servicios a implementar.

Todos los recursos deben ser presentados en su oferta técnica para evaluación.

## 5. RECURSOS HUMANOS

Todos los recursos humanos que se desempeñen en el Contact Center deberán cumplir con un perfil profesional que garantice un alto estándar de calidad para el cumplimiento de los objetivos definidos, el equipo de ejecutivos destinados a operar la plataforma de los servicios Metro debe estar conformado por una dotación acorde a los niveles de servicio exigidos en estas Especificaciones Técnicas.

Requerimientos básicos de los perfiles requeridos en la operación del Contact Center:

<b>Supervisor/Coordinador:</b> responsable de velar y garantizar la adecuada operación del servicio, a través del control y gestión de los recursos humanos, técnico y de las operaciones para el cumplimiento de los niveles de servicio (SLA) establecidos para cada servicio	
<b>Factores</b>	<b>Especificaciones (Mínimo deseable)</b>
Formación académica	Técnico Profesional de preferencia titulado
Habilidades o destreza	Manejo avanzado de Word, Excel, Outlook, Internet y aplicaciones de gestión, servicio al cliente, buen nivel de comunicación relacionados con el negocio de Contact Center
Experiencia laboral	Mínimo de 3 años de supervisión en plataformas de Contact Center y Atención de Clientes
Competencias	Liderazgo motivacional. Orientación de Servicio al Cliente. Cordialidad. Directividad (gestiona el desempeño de otros). Capacidad de resolución de problemas. Tolerancia al trabajo bajo presión. Autocontrol. Orientación al logro.

<b>Ejecutivo de atención telefónica:</b> responsable de brindar una excelente atención telefónica, responder las consultas y resolver las inquietudes de los clientes de Metro, que opten por comunicarse a través del canal telefónico, y de acuerdo a los estándares de calidad definidos	
<b>Factores</b>	<b>Especificaciones (Mínimo deseable)</b>
Formación académica	Licencia de enseñanza Media como requisito mínimo.
Habilidades o destreza	Manejo medio - avanzado de Word, Excel, Outlook, Internet y aplicaciones de gestión y comunicación relacionados con el negocio de Contact Center
Experiencia laboral	El oferente podrá presentar dos tipos de perfiles con su debido costo asociado <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perfil 1 (1 año de experiencia como en Call Center, Estudiante Educación Superior, etc.)</li> <li>- Perfil 2: (Sin experiencia previa y solo 4to medio)</li> </ul>
Competencias	Orientación de Servicio al Cliente. Escucha activa. Cordialidad. Directividad (asertividad). Capacidad de resolución de problemas. Tolerancia al trabajo bajo presión. Autocontrol. Orientación al logro.

El Proponente deberá responder por la experiencia y calificación de sus contratados, considerando todo el equipo responsable del funcionamiento del Contact Center.

Si se detectan desviaciones críticas a los estándares de servicio por parte de los ejecutivos, Metro estará facultado a solicitar el cambio de dicho ejecutivo.

Cada proponente deberá informar la dotación de personal, que propone para la cobertura de las plataformas por servicio.

## 6. ASPECTOS GENERALES DE LA ATENCIÓN DE USUARIOS

El Proponente adjudicado se obliga a observar y considerar en su diaria gestión, las políticas y/o criterios de atención telefónica que Metro considere inherentes a la prestación del servicio.

Criterios generales:

- Los guiones (script de atención) generados para su operación, cuando se requieran, serán validados por Metro, pudiendo ser modificados previa petición, instrucción y de acuerdo entre las partes.
- El Proponente adjudicado, velará por la seguridad de los datos, cuando estos le sean entregados. Queda bajo su responsabilidad su custodia y manejo, salvaguardando los derechos reconocidos por ley, de los datos a su cuidado.
- El proponente adjudicado facilitará el ingreso a sus instalaciones de las personas que Metro designe, a objeto de ejercer labores de inspección general y ocular a la prestación del servicio.

## 7. INDICADORES DE DESEMPEÑO Y CALIDAD DE SERVICIO

### a) Calidad de la información:

El Proponente adjudicado deberá aplicar un plan de control de calidad en base a monitoreo y/o grabaciones audibles de las atenciones, a objeto de evaluar la gestión de los teleoperadores(as) que atienden el nivel de soporte Inbound.

A objeto de cumplir con las exigencias requeridas por un plan de calidad integral, Metro y el Proponente adjudicado elaborarán en conjunto dicho plan el que será implementado al inicio de los servicios.

### b) Calidad del servicio telefónico:

El Proponente adjudicado deberá dar cumplimiento a los siguientes indicadores de calidad de servicio telefónico y satisfacción de clientes:

Indicador	Descripción	Medición	Nivel Requerido		
			bip!	1411	Metro
<b>Nivel de Servicio</b>	Cantidad de llamadas telefónicas contestadas antes de 15 segundos	Mensual	Mayor o igual a 90%	Mayor o igual a 90%	Mayor o igual a 90%
<b>Nivel de Atención</b>	Cantidad de llamadas contestadas	Mensual	Mayor igual a 97%	Mayor igual a 97%	Mayor igual a 97%
<b>Tasa de Abandono</b>	Cantidad de llamadas que pasados 15 segundos de "ring" no fueron respondidas, antes que el cliente decidiera cortar el servicio.	Mensual	Menor o igual a 3%	Menor o igual a 3%	Menor o igual a 3%
<b>TMO (Tiempo medio de operación)</b>	TMO: Es el tiempo medio de conversación de un agente en una llamada atendida/salida	Mensual	Menor o igual a 150 segundos (2,5 minutos)	Menor o igual a 150 segundos (2,5 minutos)	Menor o igual a 150 segundos (2,5 minutos)
<b>Up Time plataformas</b>	Funcionamiento continuo de las plataformas de atención	Mensual	99,50%	99,50%	99,50%

La medición y evaluación de la calidad de servicios se realizara por separado a cada servicio licitado.

## **8. RESPONSABILIDAD LABORAL DEL CONTRATISTA**

Proponente se obliga por su cuenta y riesgo a ejecutar el servicio de atención de llamadas de emergencias con trabajadores contratados en conformidad al Código del Trabajo, quienes actuarán bajo su exclusiva dependencia. Por lo tanto, queda prohibido que Proponente subcontrate servicios para cumplir con este contrato, salvo la subcontratación que Metro S.A. autorice previamente y por escrito.

Proponente deberá dar estricto y oportuno cumplimiento a todas las obligaciones legales y contractuales de carácter laboral respecto del personal que emplee en la ejecución del contrato. En consecuencia, sin que la enumeración sea taxativa, son de cargo exclusivo de Proponente las remuneraciones, sueldos, asignaciones, gratificaciones, bonificaciones y cualquier otra remuneración; las cotizaciones previsionales y/o de salud, que correspondan a dicho personal y en general, de cualquier otro desembolso que deba realizar por conceptos análogos. Serán también de cargo de dicha Empresa los gastos de movilización del personal y todos los demás que, en relación con el mismo, se originen con motivo u ocasión de la ejecución del Contrato a celebrar.

Se deja expresa constancia que, en la prestación de los servicios, el Proponente adjudicado podrá organizarse en forma independiente a las actividades de Metro. Asimismo, se deja constancia que el Proponente adjudicado y su personal desempeñará sus funciones sin recibir instrucciones u órdenes directamente de funcionarios de Metro.

## **9. ANTECEDENTES ADICIONALES**

A continuación se presenta el detalle del tráfico histórico de llamados por tipo de servicio. Se entenderá como de responsabilidad del oferente dimensionar el tráfico por servicio y contar con la cantidad de posiciones adecuadas mensuales para dar cumplimiento a los niveles de servicio según lo establecido

### **Atención Telefónica Servicio al Cliente de Tarjeta bip!**

AÑO	MES	IN BOUND		OUT BOUND	
		CANTIDAD DE LLAMADAS	CANTIDAD DE MINUTOS	CANTIDAD DE LLAMADAS	CANTIDAD DE MINUTOS
2014	ENERO	4.403	11.159	1.159	1270
2014	FEBRERO	4.256	13.858	982	979
2014	MARZO	5.429	20.300	121	838
2014	ABRIL	5.411	21.228	1.072	752
2014	MAYO	5.985	20.603	367	587
2014	JUNIO	5.700	19.874	192	461
2014	JULIO	4.855	15.209	89	603
2014	AGOSTO	4.873	15.538	866	683

#### Atención Número de emergencia Metro:

MES	CANTIDAD DE LLAMADAS	CANTIDAD DE MINUTOS
Enero	2.472	3936
Febrero	2.069	2985
Marzo	2.717	3100
Abril	2.995	3300
Mayo	2.844	3250
Junio	2.862	3510
Julio	3.061	3250
Agosto	4.005	3650

#### Atención Servicio al Cliente de Metro:

MES	INBOUND	
	CANTIDAD DE LLAMADAS	CANTIDAD DE MINUTOS
ENERO	1836	3251
FEBRERO	1596	2858
MARZO	2231	6600
ABRIL	2560	4853
MAYO	2140	3963
JUNIO	2030	3919
JULIO	2455	4537
AGOSTO	3408	5973

Los valores antes indicados no constituyen compromisos de pago para Metro S.A, solo corresponden a un valor referencial para estudio de la propuesta.

#### **10. GESTION DE INCIDENTES Y CONTROVERSIAS TECNICAS CON OPERADORAS TELEFONICAS**

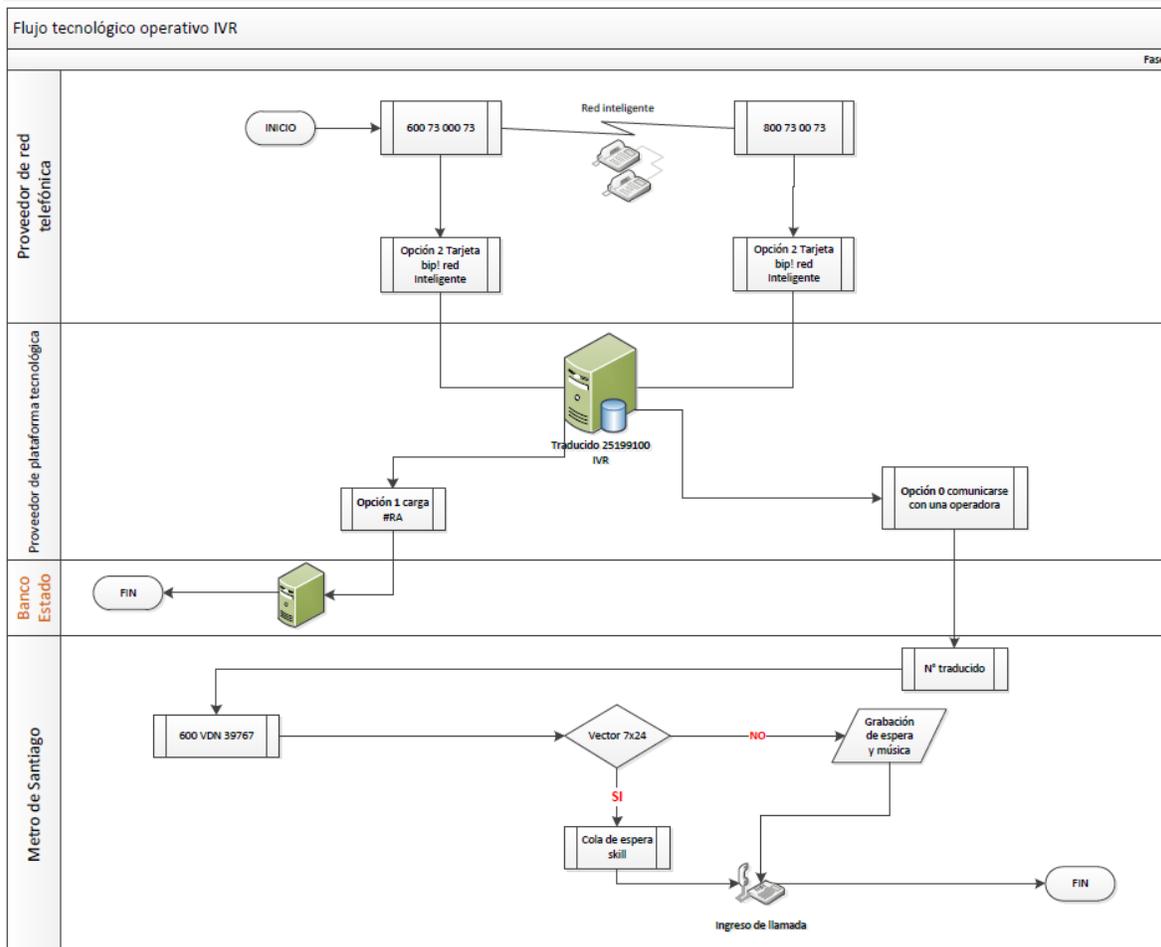
Considerando que el oferente tendrá una relación directa con la plataforma de las operadoras telefónicas, afectando los niveles de servicio de la presente licitación, se requiere que el oferente, posea la capacidad de gestionar las incidencias técnicas o controversias que se generen a raíz del servicio, tomando una actitud proactiva para la solución de dichos incidentes.

Lo anterior, se traduce en disponibilizar recursos para la generación de tickets, resolución y reporte de fallas de tramas telefónicas, plantas, etc.

## ANEXO N°1 – REQUERIMIENTOS SERVICIO A CLIENTES TARJETA BIP!

### 1. Aspectos Técnicos

- a) **Enrutamiento del número único de Metro desde la red inteligente:** Se deberá enrutar el número 600 y número 800 opción 2 de cada uno a número traducidos en el Proponente adjudicado para recibir las llamadas de las personas que quieran comunicarse con la línea de atención al usuario de tarjeta bip!, para la atención de información, ingreso de solicitudes (reclamos y sugerencias) y atención general de los usuario de la tarjeta bip! en cualquiera de sus formatos.
- b) **Enrutamiento desde el IVR de Metro a la opción de operadora:** Se deberá enrutar desde el IVR, servicio contratado por Metro a un tercero las llamadas de usuarios de tarjeta bip!.



**c) Utilización del Sistema del Proponente:** Se deberá utilizar la aplicación del Proponente y en conjunto el sistema web, el cual se utiliza para clasificar todo tipo de solicitudes para enviar todos los reclamos, quejas y sugerencias que lleguen al Contact Center, estos se accederán vía internet y se utilizará la Web. Para el resto de los llamados que no tienen asociado un tipo de solicitud o requerimiento el Proponente deberá proporcionar el sistema de registro, clasificación, toma de datos y lo que sea necesario de las llamadas recibidas. Así mismo el Proponente deberá implementar sistema de trabajo para el recorrido de llamadas OUT BOUND.

Durante el periodo de puesta en marcha y el momento en que comience a utilizar el sistema de Metro, el Proponente adjudicado utilizará las aplicaciones propias para realizar la atención de consultas, sugerencias y reclamos. Este mismo sistema propio del Proponente, será el que se deberá utilizar para la contingencia, entendiendo como tal la no disponibilidad de la plataforma web para la entrega de información y/o registro de solicitudes.

El sistema del proponente debe considerar las siguientes funcionalidades a lo menos:

- Sistema de registro de todas las llamadas, control, clasificación y estadísticas
- Uso de sistema para el registro de requerimientos Reclamos, Quejas y Sugerencias, para situaciones de contingencia en donde el sistema web, [www.tarjetabip.cl](http://www.tarjetabip.cl), este fuera de servicio
- Activación de protocolo para resguardar información y luego cargarla a la web una vez que se restablezca el servicio.
- Sistema que permita administrar la información, navegación, flujo y la entrega de información oportuna adecuada y fidedigna al usuario.
- Capturar los datos del usuario relevantes asociados a un requerimiento.
- Tomar la información asociada al requerimiento según decida Metro.
- Clasificar el requerimiento como: reclamo queja y/o sugerencia de acuerdo al sistema proporcionado por Metro.
- Se le asignará automáticamente un número de atención al usuario, tal que le permita posteriormente hacer un seguimiento del estado de avance de su requerimiento.
- Los diferentes responsables y usuarios deberán generar la respuesta correspondiente al requerimiento, completando los antecedentes que sean requeridos para ello.
- Se deberá poder clasificar el requerimiento con esta en proceso, cerrado, etc.

**d) Sistema de Búsqueda de la Información:** el Proponente dispondrá de un sistema para la administración de la información entregada por METRO, con el objetivo

de facilitar la búsqueda de ella por parte del ejecutivo, velando por la entrega fidedigna al usuario.

Además el Proponente dispondrá de una casilla FTP para que METRO pueda dejar información que es de relevancia para la operación pudiendo ser documentos y/o bases de datos.

- e) **Sistema de Control de Estadísticas y Cumplimiento de SLA:** el Proponente dispondrá de un sistema que contabiliza las llamadas recibidas y las atendidas de la línea, permitiendo generar un historial estadístico de las mismas, para la toma de decisiones en línea y para dimensionamientos futuros del número de teleoperadores para cumplir con el nivel de atención estipulado, el cual debe ser provisto por el Proponente.
- f) **Utilización del georeferenciador de Mapcity provisto por Metro:** Se deberá orientar a los usuarios acerca de la ubicación de los puntos de recarga y dispositivos de campo.
- g) **Escuchas de calidad:** Se deberán realizar escuchas de calidad para monitorear la atención que se está brindando al cliente que llama al Contact Center, según lo estime conveniente METRO.
- h) **Grabación aleatoria de llamadas:** Se deberán realizar grabaciones aleatorias de las llamadas para auditar la calidad del servicio de la información otorgada en el Contact Center. Metro podrá solicitar al proponente adjudicado, la entrega aleatoria de grabaciones sobre conversaciones, con la finalidad de revisar la calidad de la atención entregadas
- i) **Atención con teleoperadores (front office y back office):** Se deberá disponer de la dotación necesaria para la atención de las llamadas del Contact Center, debiendo dar cumplimiento de los estándares de calidad y de nivel de atención y servicios, proporcionando información al cliente sobre:
- Puntos de pago y recarga
  - Explicar el funcionamiento de la tarjeta bip!
  - Ventajas económicas de usar la tarjeta bip!
  - Información de promociones.
  - Toma de datos de los reclamos y sugerencia.
  - Toma de datos de casos especiales.
  - Información general
  - Detección de anomalías o situaciones no habituales
  -
- j) **Gestión del Contact Center del Proponente adjudicado:** Mediante el grupo de supervisores, coordinadores, gerente de negocio y los teleoperadores, de acuerdo a equipo de trabajo propuesto a la oferta técnica presentada, deberán llevar a cabo todas las labores de manejo de Contact Center, dimensionamiento los turnos vs el flujo de llamadas, estandarización de protocolos de atención, manejo de contingencias, etc.

Es relevante para este servicio contar con un rol especial que es “**Coordinador de Plataforma**”, cuya misión es canalizar y atender las necesidades del servicios dando atención especial a los casos que así lo requieren o bien que llegan por instancias reiteradas. Manteniendo una comunicación constante con el equipo de METRO. Así como retroalimentar, capacitar y hacer escuchas específicas para apoyo a la gestión del Contact Center, asegurando siempre por la calidad de la información. Es importante que este cargo de **Coordinador de Plataforma**,

- k) Escuchas remotas:** Metro podrá realizar escuchas remotas desde sus propias instalaciones a las de las operadoras, con la finalidad de monitorear su calidad de atención. Para lo cual el Proponente dispondrá de todas las facilidades técnicas para ello.

## 2. Calidad de Servicio

Durante la relación con Metro y en especial durante la conversación con cliente, se deberá brindar un trato cálido, amigable y profesional, para lo cual se deben implantar las siguientes prácticas, donde las(os) Teleoperadoras(es) serán los responsables del cumplimiento y aseguramiento de:

- Proactividad y amabilidad en la atención.
- Una fraseología clara y simple, exenta de tecnicismo.
- Disposición a atender y ofrecer ayuda al Cliente cuando él lo requiera.
- Adecuada capacidad para interpretar las necesidades planteadas por el Cliente y proponer alternativas de solución para las mismas.
- Teleoperador(a) con amplio conocimiento de los productos y servicios comercializados por Metro (servicio al cliente tarjeta bip!)
- Clara orientación de servicio y calidad en la atención (Información entregada, solución brindada y plazo comprometido)

Durante la Teleatención, el personal: teleoperadores (as), Coordinador de Plataforma, Supervisores (as) y responsables de los servicios, deben considerar que es primordial:

- Enseñar y difundir el uso de las facilidades de los servicios y equipos que posee el servicio de tarjeta bip!
- Comprometerse con satisfacer los requerimientos del Metro
- Entregar información del trabajo solicitado y el costo asociado.
- Detectar necesidades y ofrecer soluciones.
- Entregar información y difundir oferta de todos los productos y servicios.

- Todos los contactos deberán quedar registrados en el módulo de gestión de contactos del sistema propuesto por el operador. El cual será el mismo para atención bajo contingencia.

La Atención de clientes considera el atender las solicitudes de los clientes en el primer contacto, evitando de esta forma que los clientes efectúen contactos o acciones adicionales para canalizar sus requerimientos.

### **3. Calidad de la información:**

EL Proponente adjudicado deberá aplicar un plan de control de calidad en base a monitoreos y/o grabaciones audibles de las atenciones, a objeto de evaluar la gestión de los teleoperadores(as) que atienden el nivel de soporte inbound.

A objeto de cumplir con las exigencias requeridas por un plan de calidad integral, Metro y el Proponente adjudicado elaborarán en conjunto dicho plan el que será implementado al inicio de los servicios.

### **4. Informes y reportes:**

#### **a) Reportes Estado de Situación**

Diariamente, deberá informar vía correo electrónico a las personas previamente definidas, un status de la situación de plataforma y observaciones detectadas durante la jornada

- Lunes a Viernes 9:00; 12:00; 15:00
- Sábado Domingo y Festivos 8:00 y 14:00
- En el reporte de las 9:00 incluir los niveles del servicio del día anterior

Frente a cualquier observación a normal detectada deberá informar:

- Vía Correo Electrónico: Encargado de Control de Gestión, Jefe de Servicio al Cliente y Subgerente de Servicio al Cliente
- Mantener contacto telefónico hasta dar por superada la situación con Encargado de Control de Gestión

En caso de existir indisponibilidad y problemas en servicios de apoyo a Contact Center, como IVR, WorkFlow, Mapcity, [www.tarjetabip.cl](http://www.tarjetabip.cl) y otros entregados por el Proponente de servicios asociados, se debe copiar Correo Electrónico a :

- Analista de Canal de venta
- Supervisor de continuidad canal de venta
- Jefe de Explotación Canal de Venta

- Jefe de servicios TICA

Esta información debe llegar a la brevedad una vez detectada la indisponibilidad. Y gestionar según escalamiento definido en caso de no restablecerse el servicio en un plazo de dos horas.

### **b) Reportes de Gestión**

Diariamente se deberá enviar reporte de Niveles de Servicio y SLA, acompañado de la base resultante de la gestión del día anterior.

Mensualmente se deberá enviar dentro de los 3 primeros días hábiles del mes siguiente:

- Reporte de gestión completo del mes anterior, con el detalle de sus indicadores de servicio
- Adjuntar base de datos resultante de la gestión del mes
- Base de dato e informe de llamadas de recepcionadas por registro “Quiere ser punto bip!”
- Carta Formal declarando los niveles de servicio y el cumplimiento de up time
- Pre Factura de la gestión del mes anterior, esta debe venir separada y detallada por servicio de llamadas de ingreso y salidas
- Una vez al mes el 5 día hábiles deberán enviar la base de datos detallada y consolidado de todos los usuarios que según script decidieron entregar sus datos para ser Puntos bip! y/o lugares de carga.
- En este punto se podrán agregar reportes de gestión, según necesidades propias del servicio.

### **c) Plazos comprometidos por Metro:**

Frente a observaciones y/o casos especiales reportados por el Contact Center, Metro entregará información de los casos en un plazo de 48 horas al Contact Center.

Frente a una situación especial se mantendrán las vías de comunicación abierta, entregando plazos de resolución y medidas de mitigación a implementar.

- Se revisarán los reportes en un plazo de 72 horas hábiles y mencionando las observaciones correspondientes.

### **d) Consideraciones Generales**

El proponente tiene la obligación de ingresar la información en su propio sistema cuando la plataforma WEB provista por Metro se encuentre fuera de servicio, una vez restablecido el servicio debe ingresar las solicitudes en el sistema formal (En el script se detalla la acción necesaria de dejar registro de la nueva solicitud ingresada).

Así mismo debe ocurrir con consultas que se puedan contestar ya sea porque no existe una respuesta conocida y es necesario consultar al cliente o bien por que el sistema no arroja la información. En este caso se le indicara al usuario que vuelva a llamar en 24 horas. Pero en script queda establecido que Contact Center deberá realizar un llamado inesperado para el usuario y se deberá dejar registro de la acción.

Frente a situaciones de cambios en los sistemas centrales, plataforma de comunicaciones o cambios de SITE Tecnológico, u otro tipo de cambio que afecte la continuidad operacional del servicio, se debe contar con un proceso de gestión de cambio informado, acordado y autorizado por Metro

Para los casos que el proceso de cambio sea realizado en uno de nuestros Proponentes tecnológicos y esto afecten a los servicios del Contact Center, se debe prever por parte de personal de la empresa licitada actividades de validaciones antes y posterior de los cambios informados por Metro.

Frente a situaciones de restauración de falla o cambios en servicios entregado por parte de Proponentes y Metro a la empresa licitada, esta debe disponer de los accesos a instalaciones y equipos, como el apoyo administrativos y entrega de información tecnológica involucrada y que permitan apoyar una restauración o cambios en los servicios involucrados

#### **4. Recursos proporcionados por Metro Atención Usuarios bip!**

##### a) Conectividad

- 
- Mantener modelo con red inteligente, IVR y planta telefónica de responsabilidad del adjudicado, mejorando los SLA de Up time de servicios y un plan de soporte de falla 7 x 24. Número 6007300073 y 800 7300 73 opcion2 de Metro, deberán ser enrutado al Proponente adjudicado
- Metro proporcionará el servicio IVR con menú de acuerdo a reglas de negocio de Metro.
  - o Información relacionada al servicio, el Proponente deberá cargar en su sistema propuesto de información.
  - o Entrega de información, antecedentes, procedimientos que respaldan la operación.

##### **Accesos a Página Web, proporcionado por Metro, [www.tarjetabip.cl](http://www.tarjetabip.cl)**

- El adjudicado debe proveer los medios para acceso a internet (alta velocidad)
- Del cual se obtendrá toda información que se debe entregar a los clientes de la página
- Acceso [www.tne.cl](http://www.tne.cl) para consultas sobre pases escolares
- En dicha página se deberán ingresar todos los reclamos de los usuarios

- **Acceso a Sistema web Mapcity:**
    - De esta página se podrá extraer la información necesaria respecto a la red de oficinas y puntos de atención y red de Tótem superficie
- Esta página se encontrará actualizada de acuerdo a las reglas de negocio de

Metro



- Implementar el sistema de registro de llamadas.
- Otorgar el equipamiento de la estación de trabajo de los ejecutivos.
- Contratación y capacitación de los ejecutivos respecto a la gestión de Contact Center.
- Implementar sistema de grabación de llamadas.

“Metro S.A.”, por su parte, deberá capacitar a los ejecutivos en temas propios de la empresa. Sin embargo, en caso de rotación de los ejecutivos de Proponente será ésta la encargada de su capacitación.

#### **b) Atención de las llamadas del número de emergencia (Operación del Contact Center).**

Especificaciones del modelo de atención:

Los requerimientos ingresarán al servicio de atención vía telefónica a través del número 1411. Posteriormente, los ejecutivos de Proponente discernirán qué consultas son de carácter urgente y escaladas al segundo nivel de atención y cuales son derivadas. Estas llamadas serán grabadas por el sistema que provee Proponente.

El segundo nivel de atención (CCS), gestiona las emergencias ocurridas en las diferentes líneas de la red de “Metro S.A.”, particularmente otorga las medidas abordadas por los funcionarios de “Metro S.A.” y las soluciones asociadas al requerimiento.

Es importante destacar que cuando una emergencia es transferida al segundo nivel, el cliente debe mantenerse en línea hasta que el ejecutivo de Proponente haya entregado toda la información que corresponda. Luego, retomará al cliente y dará término a la llamada.

El modelo de atención podrá ser modificado por “Metro S.A.” con aviso previo por escrito de 30 días corridos.

La atención telefónica del número de emergencia será todos los días del año, por medio de la plataforma multicampañas del Contact Center, en horario de funcionamiento del metro.

#### **c) Atención de SMS de emergencia**

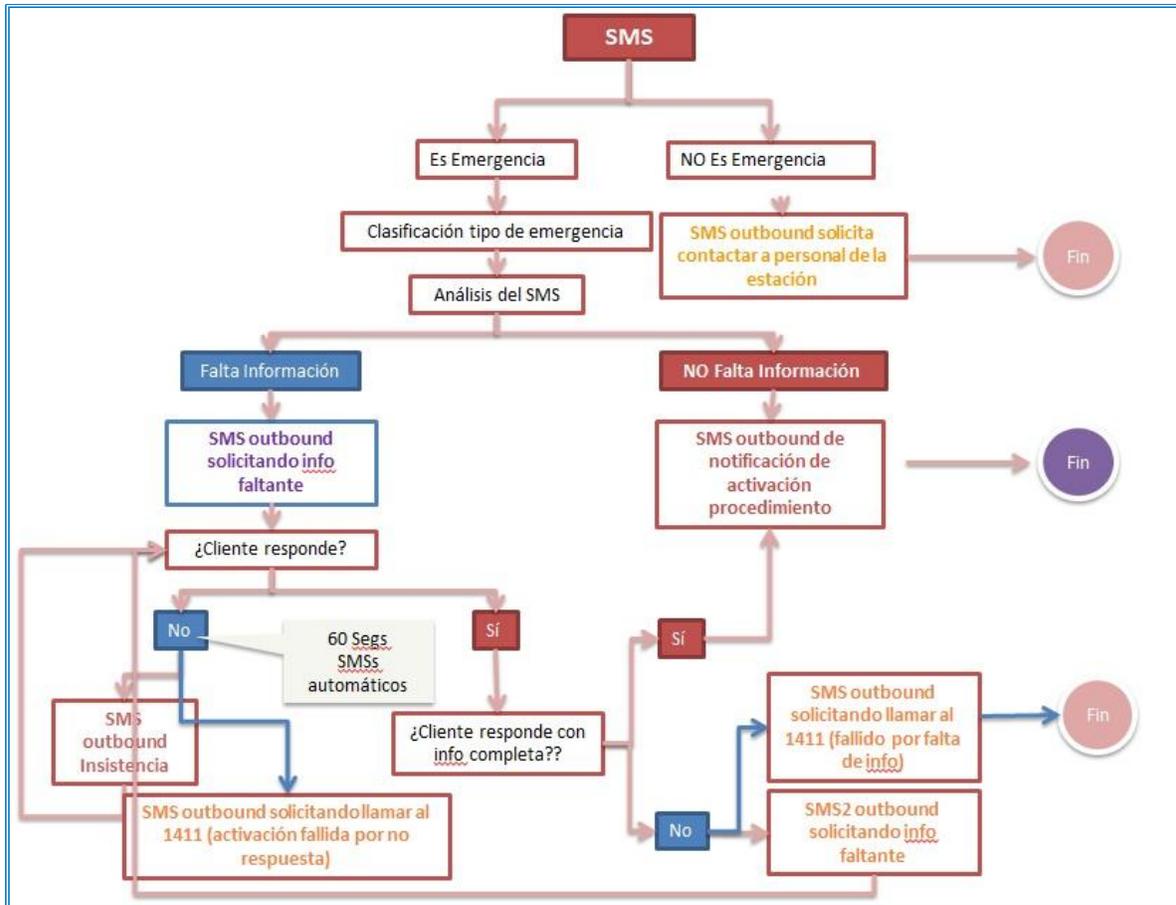
Especificaciones del modelo de atención SMS

Los requerimientos ingresarán al servicio de atención vía SMS. Posteriormente, los ejecutivos de Proponente discernirán qué mensajes son de carácter urgente y escaladas al segundo nivel de atención (CCS) y cuales son derivadas.

En caso de que el SMS no contenga toda la información necesaria para ejecutar el procedimiento, el ejecutivo de Proponente deberá indagar vía telefónica o SMS, según corresponda.

Este modelo de atención podrá ser modificado por “Metro S.A.” con aviso previo por escrito de 30 días corridos.

#### **Diagrama de flujo modelo de atención SMS:**



#### d) Operación del Contact Center administrativo.

Proponente será responsable de implementar y habilitar el sistema telefónico automatizado que, a través de grabaciones, permite interactuar con los clientes y enrutarlos hacia los agentes especializados en su necesidad (IVR).

Además, Proponente deberá estar capacitado para atender de manera eficiente al requerimiento del cliente, en caso de que éste no logre identificar previamente el motivo de su llamado en el IVR.

Este modelo podrá ser modificado por “Metro S.A.” con aviso previo por escrito de 30 días corridos.

#### e) Informes y reportes.

##### Reportes de gestión

Con respecto a las atenciones del Numero de emergencias se deberá entregar un reporte diario con las llamadas desagregadas por hora, a las 9:30 A.M. del día hábil siguiente, el cual deberá contener los requerimientos de “Metro S.A.” y ser enviado a la lista de distribución entregada por éste.

Al menos el 90% de los llamados recibidos, que surjan en la ejecución de los servicios prestados, deben ser grabados. Estas grabaciones deberán estar disponibles para "Metro S.A." en un plazo máximo de 2 días corridos en el sitio online correspondiente. Deberán permanecer ahí hasta el último día del mes siguiente a la evaluación realizada.

"Metro S.A." tendrá la facultad para poder realizar evaluaciones online de los llamados desde las instalaciones de Proponente como desde las propias.

Fuera del horario del servicio estipulado en el artículo tercero, deberá haber una grabación informando del horario de atención de éste.

Las grabaciones deberán contar con la autorización de los que intervienen en la conversación, en conformidad a lo dispuesto en la Ley General de Telecomunicaciones en su Artículo 36 B letras c) y d) y, será de cargo de Proponente la obtención legal de la misma. Las partes reconocen que estas grabaciones son de propiedad de "Metro S.A." y que el destino que esta última le dé a las mismas será de su total y exclusiva responsabilidad, ya que Proponente sólo cumple con el servicio de grabar las conversaciones, en estricto cumplimiento de las disposiciones legales, y de entregarlas posteriormente a "Metro S.A."

#### **Reportes de Gestión SMS**

La plataforma SMS cuenta con las funcionalidades de generar reportes de gestión sobre demanda.

El proponente deberá cumplir con lo indicado en la letra e) para su envío.

Considerando el carácter de emergencia de los mensajes enviados

#### **f) Sistemas de Información SMS**

Metro S.A. dispone en la actualidad de una plataforma Web accesada vía Internet en donde se gestionan los SMS enviados por los usuarios al número 1411. En dicha plataforma se gestionan los mensajes recepcionados por los usuarios y enviados por Metro. Dicho sistema no requiere ser instalado y sólo se requiere habilitar el acceso a través de un navegador de Internet y contar con un enlace de Internet adecuado.

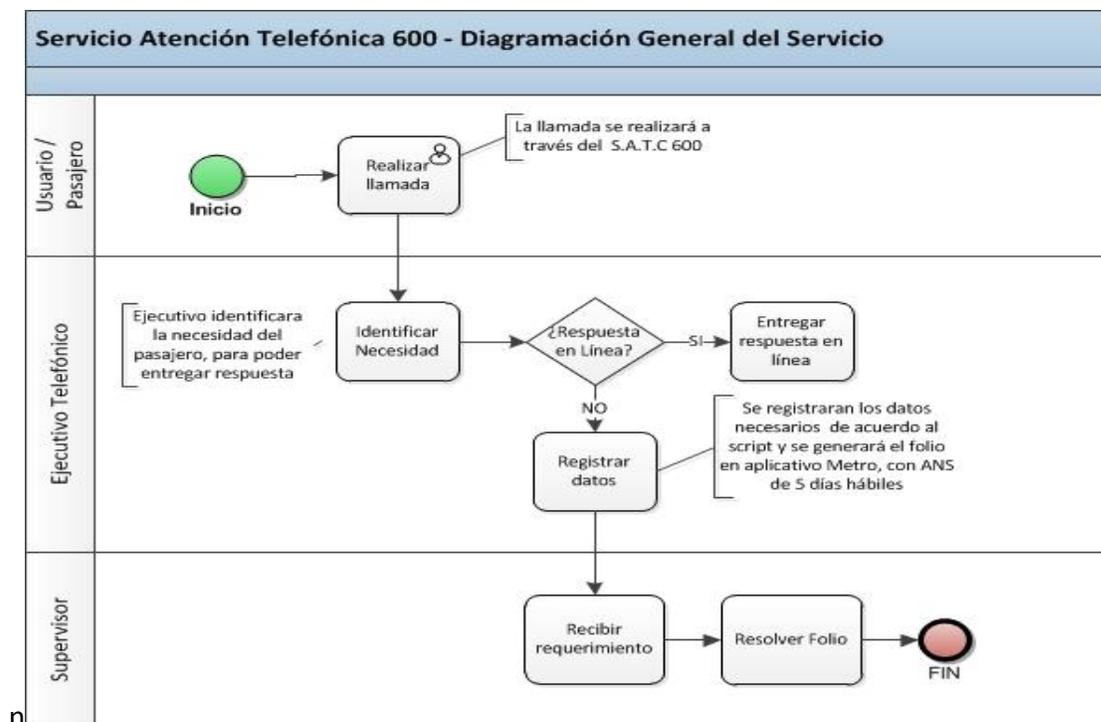
#### **h) Carácter de Emergencia (SMS y Llamadas telefónicas)**

Considerando el carácter de emergencias de los mensajes de texto SMS y llamadas telefónicas, este servicio cuenta con reglas de negocio específicas para los límites de tiempo de respuesta al usuario, por lo que resulta prioritario para Metro S.A.

## **ANEXO N°3 – REQUERIMIENTOS SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE METRO**

### **1. Flujo General del Servicio 600 600 9292**

- Cada vez que llega un llamado al agente, se deberá registrar en sistema de gestión corporativo de METRO los datos de contacto del cliente. Este sistema será suministrado por METRO, y será utilizado por cada uno de los agentes que atienda el servicio a contratar, el Agente deberá utilizar el protocolo y script de atención definido de común acuerdo entre METRO y el oferente.
- Los llamados a cuya consulta da respuesta el agente, se identificarán en el sistema de acuerdo a la tipificación que se definirá en conjunto con el proveedor que se adjudique el servicio y agregando información de valor, que permita realizar informes de valor a METRO.
- Los llamados cuya respuesta el agente no puede resolver, serán tipificados en el sistema, de acuerdo a la tipificación ingresándose datos adicionales tales como el N° de RUN, Nombre, Teléfono, y correo electrónico del Cliente, y una descripción de la consulta, generando un folio de atención en aplicativo de METRO, el que se derivará a un Supervisor de las Oficinas de Atención al Cliente, quien se hará cargo de dar respuesta y cerrar el folio.
- Recibir y atender llamadas de IN BOUND: Realizar la atención de llamadas relacionadas con el servicio de Metro, información general de la Red, información sobre el beneficio adulto mayor pensionado, reclamos y sugerencias, orientación sobre accidentes y uso del seguro a pasajeros, Club Metro, y otros requerimientos de Clientes.
- Realizar llamadas de OUT BOUND: Realizar recorrido de bases según las necesidades de gestión que indique METRO, incluyendo trabajo de back office dependiendo de la campaña.



### A) Reportes de gestión

Diariamente se deberá enviar reporte de Niveles de Servicio y SLA, acompañada de la base resultante de la gestión del día anterior. La base de llamados debe ser desglosada por categorías de llamados definidos previamente por METRO.

Mensualmente enviar los 3 primeros días hábiles del mes siguiente:

- Reporte de gestión completo del mes anterior, con el detalle de sus indicadores de servicio.
- Adjuntar base de datos resultante de la gestión del mes.
- Carta Formal declarando los niveles de servicio y el cumplimiento de up time.
- Pre Factura de la gestión del mes anterior, esta debe venir separada y detallada por servicio de llamadas de ingreso y salidas.

La información contenida en los reportes al menos debe ser la siguiente:

- Total de llamadas recibidas
- Llamadas abandonadas
- Llamadas contestadas
- Nivel de servicio
- Nivel de atención
- Tiempos de atención TMO
- Llamadas por tramo horario
- Tiempo promedio de espera

- Cantidad de agentes conectados
- Llamadas categorizadas por tipologías de llamados
- Cantidad de llamadas outbound, por agentes, por campañas
- Cantidad de intentos por registro
- Cantidad de llamadas registros fono no corresponde
- Cantidad de llamadas con registro fuera de servicio
- Listado de llamados con su duración

### **B) Informe de Calidad**

Mensualmente se deberá enviar un informe con las evaluaciones realizadas a los agentes, del mes anterior, este informe debe contener como mínimo:

- Nivel de calidad de atención de los Agentes
- Indicadores de precisión de Error Crítico y No Crítico
- Evolución de los indicadores en el tiempo
- Planes de acción orientados a mejoras tanto en la calidad de atención y el nivel de conocimientos de los agentes como en la mejora de los procesos de atención.