



Mejoramiento por data entry

Tareas importantes del operador

El autor de esta columna ofrece a los operadores de monitoreo, técnicas y operativas para la actividad, basadas en 25 años de errores y aprendizajes. En este capítulo, se especifican las características del ingreso de datos y qué factores tener en cuenta.

La mejora de datos por data entry forma parte de las tareas de seguimiento que debe llevar a cabo un operador. Esta tarea debe realizarse en el momento en que el indicador está en verde.

La carga de datos incluye la actualización de algún número telefónico, el cambio de alguna persona en la lista de llamados o la eliminación de una nota antigua que no se aplica más y que distrae o confunde.

Es frecuente encontrar durante la operación diversos carteles como indicadores de línea no correspondiente.

Ejemplo:

Procedimiento de seguimiento por fallo de Called ID (el evento llegó desde xxxxxxxx y la línea tomada es xxxxyyyy)

- Reparar por data entry en el momento, cambiando el número de línea tomada por el correcto.
- Hacer nota "Se cambia número

La mejora de datos por data entry forma parte de las tareas de seguimiento que debe llevar a cabo un operador.



Ing. Modesto Miguez CPP
modesto@monitoreo.com.ar

de línea tomada, ya que el evento llegó desde: xxxxxxxx y la línea tomada es xxxxyyyy".

Cuando aparece el cartel de advertencia indicador por falla de Called ID, como, por ejemplo, en el caso "El evento llegó desde 00048335511 y la línea tomada es 48335009", es evidente, por coincidir la característica, que se está utilizando otra línea del mismo lugar. Para confirmar esto, ingresar a telexplorer y verificar dirección, pudiendo resultar dos opciones:

- Diferente dirección: enviar mail al asociado para que confirme línea tomada del abonado.
- Igual dirección. Ingresar por data entry a "Datos", "Abonado", "Editar" y en línea tomada reemplazar el número 48335009 por "El evento llegó desde 48335511".

Al realizar la nota, se estará indicando al asociado que hay una inconsistencia entre la línea que utilizó el panel para comunicarse y el número que está cargado en la línea tomada.

En ese caso, el asociado tomará las acciones que considere apropiadas. Entre ellas:

- Averiguar quién estuvo trabajando con las conexiones telefónicas.

- Considerar exclusión de garantía por intervención de terceros.
- Revisar la instalación, instalar caja y ficha RJ11 sugerida, hacer la pruebas y/o evaluar actualización IRAM 4175.
- Si fue un técnico suyo, instruirlo para que haga las correcciones por data entry luego de las pruebas.
- Solo documentar el antecedente.
- Nada si el servicio no cumple ninguna norma.

MÁS SOBRE CÓMO MINIMIZAR LOS EVENTOS ACTIVOS

Esta tarea tiene varias partes, aunque en todos los casos el Operador Ejecutivo (OE) debe revisar el histórico, detectando el motivo que los ocasionó y revisar las cargas. Estos pueden ser:

- Carga de asociado: solicitar, inducir, pedir que se carguen los eventos generales a todos los abonados. De tener muchas dudas, reasignar el e-learning data entry.
- Carga de abonado: revisar carga de eventos, control horario, test. De encontrarnos con errores, indicar los mismos y solicitar repaso de e-learning para evitar reincidir en el mismo error.
- Falsas alarmas: las mismas son ocasionadas por varios motivos, entre ellos, abonados que realizan mal





uso del sistema, fallas técnicas, etc. Si bien en los cursos técnicos se detalla el asunto "Falsas alarmas y sus causas", veamos algunos ejemplos de motivos de las falsas alarmas que provocan eventos activos innecesarios:

1. Mala carga de eventos.
Procedimiento

- Solicitar su corrección, haciendo notar la importancia por el costo que implica no hacerlo.
- Revisar luego de 72 horas si lo ha realizado. De no hacerlo reenviar pedido.
- De tener la posibilidad de hablar con el asociado, recordarle el mail enviado y que está en deuda con nuestro trabajo. Hacerlo sentir responsable de la tarea pendiente.
- Si no entiende cómo hacerlo, consultar cuál es su duda o que se comunique para indicarle cuando está frente a su notebook.
- Informar que se le asignó el e-learning correspondiente para afianzar conceptos y asesoramiento brindado.

2. Fallas técnicas reiteradas.
Procedimiento

- De no poder solucionarlo en el momento, informar sensores con problemas, solicitando realizar service y colocar en test la zona involucrada.
- Baterías bajas o FT reiterados: avisarle al asociado que se colocó en test la señal por el tiempo correspondiente, pero que debe solucionarlo dado que si hay un hecho real, no lo sabremos. Resaltar la importancia que tiene, para la seguridad del abonado, que estas falsas alarmas no se reiteren.

3. Mal uso del sistema por los abonados

- Cada vez que desactivan, hay una señal: pedir que el asociado asesore sobre la importancia del buen uso del sistema al abonado.
- Control remoto: se presiona sin querer o lo dejan al alcance de menores. El asociado deberá concientizar al abonado de la importancia y consecuencia.

4. Orden de puntos para revisión

- Ver en activa los abonados con más eventos
- Hablar con el asociado, para que designe a una persona para realizar las correcciones.



- Ingresar en la carga de cada abonado.
- Revisar test, control horario, carga de eventos.
- Revisar plantilla del asociado
- Ver en el histórico qué señales se recibieron, analizando si son por descuido de abonado o falla técnica de algún sensor.
- Esa persona asignada tiene que hacer el data entry y explicarle cómo repararlo.
- Cuando no entiende por qué debe cargarse de una forma, explicarle y pedirle que repase el e-learning.
- Organizarse para tener presente la fecha y el motivo del seguimiento, a la semana (o antes) ver si realizó las correcciones. En caso contrario, volver a pedírselo.
- Enviar mensualmente análisis de los abonados con más eventos, los motivos de ellos y el costo que le representó.

El OE debe tener la creatividad suficiente como para crear su propio speech, con la finalidad de interactuar con sus contactos.

SPEECH RÍGIDO O FLEXIBLE

El OE debe tener la creatividad suficiente como para crear su propio speech, con la finalidad de interactuar con sus contactos.

Si se trata de un mail para seguimiento comercial, utilizar textos planos.

Hay que escribir, no con un estilo que parezca previamente armado, sino de acuerdo a las necesidades de la persona y lo que fuimos intercambiando en cada charla, conociendo el perfil del dato, saber qué quiere escuchar y cuáles son sus necesidades, teniendo en cuenta el trabajo que desarrolla, ya que no todos realizan la misma labor ni cuentan con la misma experiencia, por lo cual sus necesidades y/o prioridades son diferentes.

El OE debe tener habilidad de redacción y fluidez en el habla, ya que esta es la imagen que se llevará el dato, no solo del OE, sino de la empresa que éste representa.

MEJORANDO LAS CAPACIDADES

Para quienes no tienen tiempo, los siguientes son los comentarios para aplicar con quienes dicen "NO pude leer el mail, no tuve tiempo". Cuidar de no herir al otro, no ser irrespetuoso ni irónico. Si el OE siente seguridad en la conversación, podría hacerle alguna de las preguntas que veremos más adelante.

No sea incisivo, haga solo una o dos preguntas y espere la respuesta. El objetivo no es agredir, sino hacer reflexionar al contacto.

- "Permítame, con todo respeto, hacerle una pregunta: si no tiene tiempo, ¿no será porque usted no delega lo suficiente?"
 - "¿Es de los que creen que los demás nunca podrán hacer las cosas tan bien como usted?"
 - "¿No sería este el momento de comenzar a delegar y desprenderse de la realización de muchas tareas técnicas que le hacen perder el tiempo?"
 - "Disponiendo de tiempo, podría salir a visitar clientes, generar nuevos abonados y hacer crecer sus ingresos".
 - "A propósito, dígame el nombre y el mail de alguna persona que podría trabajar con usted, ya sea como técnico o como asesor. Yo me ocuparé de gestionar alguna beca para su capacitación y asignarle cursos e-learning".
- En futuras ediciones, seguiremos ampliando estos temas. ■