

CODENSA IMPLEMENTA NOVEDOSO CENTRO DE MONITOREO DEL SERVICIO PARA OPTIMIZAR LA ATENCIÓN A LOS CLIENTES

- *Codensa es la primera empresa de servicios públicos que crea un espacio para monitorear la operación de todos los canales de atención al cliente.*
- *Este Centro de Monitoreo del Servicio permite obtener un panorama completo de la gestión de todos los canales y reaccionar de manera inmediata ante demoras y congestiones.*
- *Con la operación de este Centro se ha logrado que el 80% de los clientes sean atendidos en menos de 10 minutos en los Centros de Servicio y 85% de las llamadas han sido contestadas en menos de 30 segundos.*

CODENSA, compañía del Grupo Enel, presentó hoy un novedoso Centro de Monitoreo del Servicio, espacio donde se puede monitorear de manera remota y en tiempo real el comportamiento de todos los canales de atención al cliente que tiene la Compañía, lo que le permite poner en marcha procesos de contingencia para descongestionarlos y mejorar tiempos de respuesta.

Con una inversión de más de \$600 millones en la implementación de novedosa tecnológica y de un avanzado software, CODENSA puede visualizar la operación de todos los canales de atención en un solo espacio, donde un equipo de profesionales se encarga de monitorear el movimiento y gestionar su operación en caso de requerirse.

“Nuestra prioridad son los clientes y trabajamos para entenderlos mejor, de manera que podamos estar más cerca de sus necesidades buscando soluciones tecnológicas e innovadoras para atenderlos cada vez mejor”, afirmó Carlos Mario Restrepo, Gerente de Market para Codensa y el Grupo Enel en Colombia.

Los canales monitoreados desde este Centro suman más de 30 puntos entre presenciales y virtuales: 20 centros de servicio, 8 CADES, 5 Supercades, 8 móviles de atención en Bogotá, Sabana y Cundinamarca, la oficina de peticiones, quejas y reclamos, Facebook, Twitter y el Call Center.

Mediante la gestión remota de los canales de atención y haciendo uso de los sistemas de información, CODENSA identifica oportunamente alertas relacionadas con la capacidad operativa, según el tráfico de clientes y se conectan de manera remota apoyos para que ese canal se descongestione y se disminuyan los tiempos de espera.

Es decir, si un punto de atención se encuentra con alto número de clientes a la espera de ser atendidos, desde El Centro de Monitoreo se identificará esta necesidad y se toma la decisión de enviar una unidad móvil de atención para agilizar la operación. Igualmente sucede si se están registrando llamadas en espera por encima de los tiempos estándares. Desde el Centro de Monitoreo se toma la decisión de que agentes de otros canales intervengan y apoyen a contestar las llamadas.

Con la gestión del Centro de Monitoreo del Servicio, se espera continuar con el cumplimiento de los indicadores de servicio en los diferentes canales de atención para garantizar tiempos mínimos de espera y que los clientes tengan experiencias satisfactorias con CODENSA.

Codensa S.A. ESP es una empresa de distribución y comercialización de energía eléctrica, líder en el mercado, con más de 2'900.000 clientes distribuidos en Bogotá, 99 municipios de Cundinamarca, ocho de Boyacá y dos de Tolima. Constituida en 1997, cuenta con una potencia instalada de 9.845 MVA (megavoltiamperios) a lo largo de 49.907 kilómetros de red de Alta, Media y Baja Tensión. La Compañía genera cerca de 8.000 empleos directos e indirectos en el país.