

Equipo A

Servicio de atención online

Somos el equipo encargado de gestionar un servicio online de atención al ciudadano de un ayuntamiento.

El servicio se compone de un pequeño grupo de agentes que responde consultas de ciudadanos particulares a través de mail o chat.

Queremos mejorar el servicio para mejorar la experiencia de los usuarios y su percepción del servicio.

Para ello, nos planteamos introducir una primera ola de cambios, que genere suficiente impacto pero requiera poca inversión, y que si es posible sea bien recibida por los agentes de atención.

¡Ojo! Sólo tenemos unos 40 minutos hasta la puesta en común, así que toca ser veloces y medir mucho los tiempos.

1. Comprender el problema (10 minutos)

2. Seleccionar un reto (5 minutos)

3. Generar y priorizar soluciones (10 minutos)

4. Detallar 3 soluciones (15 minutos)

1. Comprender el problema (10 minutos)

Revisar la voz de los usuarios y darle título a los problemas

En el lienzo 1 tenemos una selección de comentarios de usuarios del servicio. Leámoslas en voz alta y preguntémonos qué problema de servicio refleja ese comentario.

Escribamos ese título en postits rojos sobre la mesa.

Interesa mantener un nivel de abstracción intermedio en los títulos, ni demasiado específico ni demasiado genérico:

Varios testimonios pueden describir el mismo problema de servicio.

Enriquecerlo con nuestras propias experiencias

¿A alguno de nosotros nos ha pasado algo parecido como usuarios de un servicio de atención online?

Comentémoslo al equipo.

¿Hemos observado algún otro problema diferente a los que se mencionan como usuarios de un servicio de atención online? Comentémoslo, demos nombre al problema también, y peguémoslo en un postit rojo.

Voz del usuario

del servicio de atención online

“Me da la sensación que las respuestas son un copia-pegar.”

“Tienes que mandar una media de 2-3 mails para conseguir una respuesta decente.”

“Nunca responden más de una línea... Quiero una respuesta completa, no a cachitos.”

“Me dijeron que para una solicitud tenía que compulsar un documento, y mi hermana pudo hacerlo sin compulsarlo.”

“Al final me dieron otro contacto después de haber enviado 30 correos.”

“Creo que sí tienen conocimientos para resolver problemas sencillos, pero si te sales del A-B-C ya no.”

“Sigo sin saber qué ha pasado con mi reclamación, jamás volvieron a decirme nada.”

“No me basta con la respuesta automática de gracias tramitaremos tu solicitud. Decidme cómo evoluciona la cosa”

“A mi compañero le respondieron con un correo súper completo y a mí con un correo de dos líneas que no me ayudó nada...”

“Cambiaron mi empadronamiento, pero no caí en cambiar el domicilio fiscal. Si sabes que me cambio de casa, cuéntame todos los trámites que conlleva cambiar de casa.”

“¿Por qué tengo que responderte negativo a una encuesta para que me ayudes?”

“Te responde el servicio de atención, y hasta que logras hablar con alguien con nombre y apellido no se trata el tema con la suficiente importancia”

“Estaría bien que, cuando no pueden solucionar tu problema, te expliquen por qué. Eso lo haría más humano”

“Sólo con el correo me falta información, me gustaría ver el estado del problema”

“Me enviaron una encuesta de la atención recibida cuando todavía no tenía solución del problema. ¿Significa esto que ya han cerrado mi caso?”

2. Seleccionar un reto (5 minutos)

Proponer reto a resolver

Hagamos una reflexión conjunta, ¿cuáles de esos problemas vemos más convenientes resolver primero en nuestro servicio de atención?

Cada uno argumentamos en voz alta qué 3 problemas tomaría como reto a resolver. Finalmente, damos nuestros 3 votos, marcando con rotulador los postits elegidos (podemos cambiar el voto si otros nos han convencido).

El problema más votado se toma como reto a resolver.

3. Generar y priorizar soluciones (10 minutos)

Divergencia de soluciones

Tenemos un reto, ¿qué se nos ocurre para resolverlo?

Vamos a hacer una ronda de propuestas en forma de lluvia de ideas.

Apuntemos en un postit grande sobre la mesa cuál es el reto que queremos resolver. Preguntémonos qué posibles cambios (grandes o pequeños) podrían aliviar esos problemas.

Usemos modo divergencia: Cada idea se dice, se apunta en postits verdes sin criticarla, y se pega junto el reto al que responde.

Convergencia de soluciones

Revisamos las propuestas para ver si hay algunas propuestas vinculadas o repetidas, y las ubicamos juntas o las fusionamos.

Votamos las propuestas que preferimos (a 3 votos por persona, marcando el postit con rotulador).

Al votar, decimos el motivo. Podemos cambiar el voto si escuchamos un buen motivo.

Quedarán seleccionadas las 3 propuestas con más votos.

4. Detallar 3 soluciones (15 minutos)

Rellenar fichas de solución

La idea puede ser prometedora pero para valorarla hay que entender qué implica.

La ficha de solución va a plantearnos preguntas para que intentemos concretar algo más sobre lo que supondrá aplicar esa solución, y nos va a ayudar a compararlos para elegir cuáles adoptar.

Hagamos nuestro mejor esfuerzo: En este ejercicio, es probable que no conozcamos las respuestas, pero queremos acercarnos a pensar en soluciones que aún no conocemos, aprovechando la combinación de perspectivas del equipo.

¿Nos sobra tiempo?

¡Genial! Generemos y detallemos otras soluciones para otros retos del servicio.

Ficha de solución

para mejora de experiencia y percepción del servicio

Título de la solución

Problema o reto que resuelve

Elementos clave de la solución (descripción detallada)

Qué requiere para llevarse a cabo

Qué KPIs debería mejorar

Cuánto mejora la experiencia del usuario



Cuánto mejora la experiencia del agente

