

Santiago de Cali, 06 de agosto de 2020

Soluciones IT

Bonificaciones Soluciones IT (*Información clave*)

A través de esta notificación, se comparte nuevamente información clave con respecto a las bonificaciones otorgadas a los funcionarios del Área de Soluciones IT por su gestión realizada durante el mes.

¿Cómo se puede ganar la bonificación?

- El 80% cuando el funcionario cumpla con todos los indicadores de atención.
- El 100% cuando todos los funcionarios de la célula cumplan con todos los indicadores de atención.
- El 140% cuando todas las células cumplan con todos los indicadores de atención.

¿Cuáles son los indicadores de atención que se tienen en cuenta para la bonificación?

- SLA: El tiempo de primera respuesta debe ser igual o superior al 97%, de acuerdo con la prioridad del ticket: Urgente: 30 minutos - Alto: 4 horas - Medio: 8 horas - Bajo: 11 horas
- Satisfacción del cliente:
 - La cantidad de encuestas contestadas debe ser igual o superior al 32% del total de los tickets asignados.
 - La satisfacción del cliente debe ser igual o superior al 97%.

¿Cómo se puede perder la bonificación?

- Cerrando tickets sin solucionar. *(Con solo un ticket que se haya cerrado sin solucionar se pierde inmediatamente la bonificación).*
- Recibiendo llamados de atención. *(Con tres llamados de atención se pierde la bonificación).*

¿De quién se puede recibir llamado de atención y qué valor tiene?

- Líder de célula (Vale por 1).
- Coordinador del área (Vale por 1).
- Director del área (Vale por 2).
- Gerencia general (Vale por 3).

¿En cuáles casos el líder puede perder la bonificación?

- Cuando un agente no reciba la bonificación durante tres meses consecutivos.
- Cuando tres agentes de la misma célula no reciban la bonificación.

¿Qué otros aspectos además de los indicadores se tienen en cuenta para la bonificación?

- No entregar actas a tiempo después de realizar un diagnóstico o una reunión.
- Incumplir compromisos realizados a los clientes.
- Incumplir entregas de informes.
- No dar respuesta a los correos de los clientes.
- Tener tickets mudos (*Cuando al revisar el ticket no tiene información que certifique la atención, el seguimiento o la solución dada al caso*).
- Tener tickets atrasados sin gestionar.
- Recibir reclamos por parte del cliente.
- Iniciar funciones después del horario laboral.
- No informar al Triage cuando un cliente cancela el servicio.

¿Cuáles casos no son tenidos en cuenta para la bonificación?

- Cuando los tickets llegan quemados a los agentes.
- Cuando se atienden casos de performance.
- Cuando los tickets son escalados a otras áreas.

--

Cordialmente

Área de Soluciones IT

Siesa