03

MÁS CERCA QUE NUNCA DE NUESTROS CLIENTES

- Medidas adoptadas en el marco del Covid-19
- Satisfacción de clientes
- Ciberseguridad y adaptación de procesos

gasco
GASCO CL
gasco

Medidas adoptadas en el **marco del Covid-19**

Para cuidar la salud de nuestros clientes durante la pandemia y entendiendo los problemas que el Covid-19 pudo causar en sus negocios, tomamos las siguientes medidas:

Personas

- *Potenciamos y fortalecimos los canales de contacto remotos, pasando de un mecanismo presencial a uno virtual: página web, sucursal virtual y call center.*
- *En Magallanes: Atención parcial en oficinas comerciales para quienes no pueden utilizar los canales remotos.*
- *Digitalización: Pagos a través de la aplicación para reducir el contacto (convenio BancoEstado).*

Empresas

- *Reuniones virtuales.*
- *Clientes Pyme Granel: Plan Reactívate*
  - » *Hicimos un catastro de nuestros clientes que dejaron de consumir y les ofrecimos un plan para extender sus contratos y hacerles un descuento por seis meses cuando sus negocios se reactivaran.*
  - » *Para los clientes con medidores generamos planes de pago a 12 meses.*

Satisfacción de **clientes**

Para poder ser exitosos y mantenernos en el tiempo, dependemos de que nuestros clientes continúen adquiriendo nuestros productos y servicios.

En Empresas Gasco proveemos soluciones energéticas óptimas, eficientes y que permiten una mejor calidad de vida para la comunidad. Tenemos el compromiso de ofrecer a nuestros usuarios los mejores productos, en armonía con el entorno y que aporten valor a los grupos de interés.

Además de asegurarnos de la calidad y valor de nuestros productos y servicios, queremos que nuestros trabajadores se comporten con altos niveles de profesionalismo y decoro al interactuar con clientes y potenciales clientes al cumplir sus funciones y representar a Empresas Gasco.

Durante 2020 nos enfocamos en realizar gestión con cada área para mejorar los procesos que afectaron directamente a los clientes. Esto, a partir de los resultados de estudios y mediciones aplicadas en cada línea de negocio.

Por otra parte, 2020 fue un año particular, por lo que buscamos entender cómo los cambios afectaron a nuestros clientes respecto a la compra y a su relación con Empresas Gasco.

En 2020 iniciamos, junto con Praxis, un estudio diagnóstico del nivel de madurez de la experiencia cliente. En este participó personal externo e interno. En el año trabajaremos los pilares más débiles.

Eficiencia y optimización de servicio

Marzo 2020

Implementación de **nuevo modelo de atención a nivel nacional**

87%

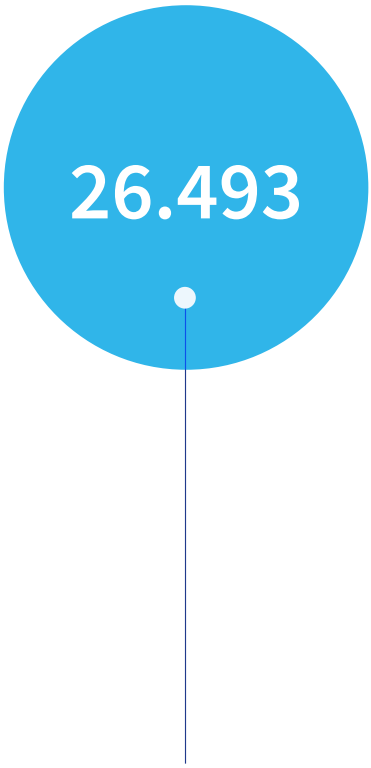
Nivel de atención **telefónica a clientes**

Porcentaje de clientes atendidos del total que se comunicó

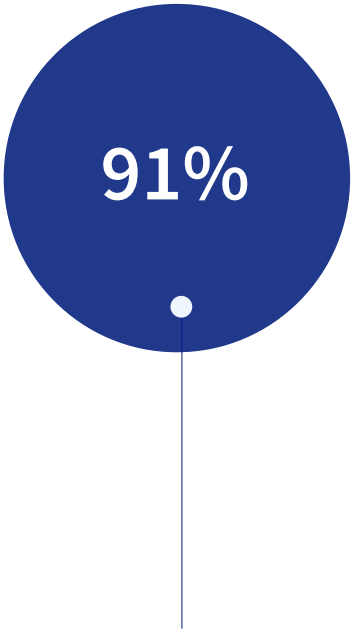
80%

Nivel de servicio **telefónico a clientes**

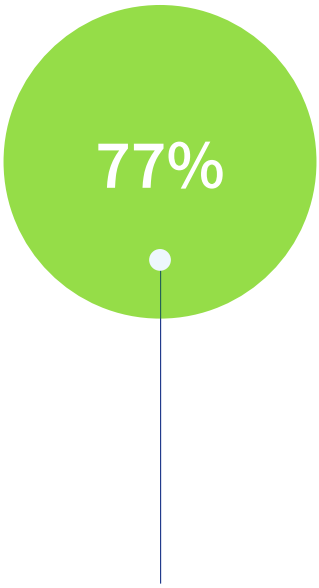
Total atendido dentro de los primeros 20 segundos



TOTAL DE RECLAMOS NEGOCIOS ENVASADO, GRANEL, MEDIDORES Y TRANSPORTE



PROMEDIO DE CIERRE RECLAMOS MENOR A 15 DÍAS EN CLIENTES ENVASADO, GRANEL, GAS POR RED Y AUTOGASCO



DE LOS CLIENTES PREFIEREN LA VÍA TELEFÓNICA COMO CANAL DE ATENCIÓN

Nuestra estrategia **de servicio al cliente**

Enfoque estratégico

- *Ser un referente en la industria en cuanto a calidad de servicio.*
- *Ser una organización proactiva que trabaja con orientación al cliente, buscando y proponiendo alternativas innovadoras en sus procesos, para la satisfacción de sus clientes.*

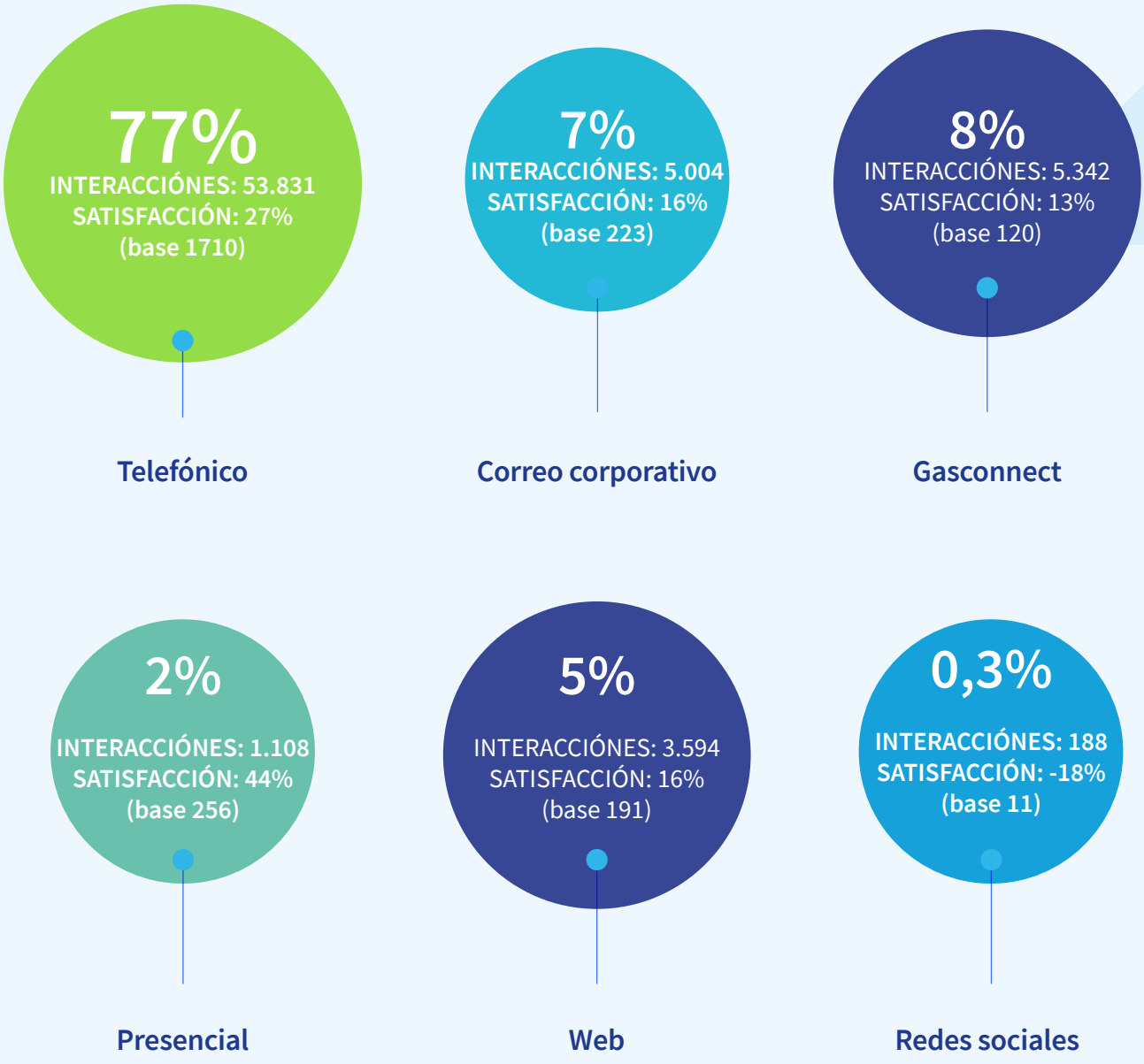
Principales retos

- *Contribuir y aportar valor a través del servicio que ofrecemos a nuestros clientes.*
- *Entregar un servicio de excelencia.*
- *Internalizar al cliente como centro en la organización, reforzando la cultura y sus valores.*
- *Custodiar el servicio de todas las plataformas de atención.*

Objetivos

- *Desarrollar proyectos y mejoras continuas orientadas a la satisfacción.*
- *Potenciar el autoservicio, impulsando el uso de IVR y desarrollando un canal digital para web y teléfonos móviles.*
- *Medir y monitorear la cadena de valor de cada proceso.*
- *Retroalimentar a la organización con los resultados de los indicadores.*

¿Cuáles son los canales más utilizados por nuestros clientes?



Otros 1%: entidades como SEC/SERNAC, cartas.

Canales de contacto inicial

Requerimiento **Reclamo** **Consulta**

Gestión de reclamos

Se ingresan antecedentes para el registro del reclamo a CRM.

Al momento de grabar, el sistema entrega un N° de reclamo que se le informa al cliente junto al plazo de respuesta en días hábiles.

El reclamo es recepcionado por nuestros analistas con el fin de estudiar el caso de forma personalizada y determinar el siguiente paso.

Nuestro analista crea una tarea específica a uno o más responsables del área correspondiente, agilizando el proceso de recolección de antecedentes y acciones para la solución del requerimiento.

Nuestro analista es notificado de la finalización de la(s) tarea(s), por lo que en caso de encontrarse en condiciones de entregar una respuesta robusta al cliente procede al cierre del reclamo, notificando la resolución al cliente por el canal de preferencia.

Comité de Clientes

El Comité de Clientes tiene el objetivo de levantar temas relevantes en términos de servicio y satisfacción en los negocios Envasado, Granel, Medidores y Transporte, y en relación con indicadores de cumplimiento de servicio y de diagnóstico de la experiencia global. En 2020 continuó sesionando de forma trimestral. En las sesiones se visibilizan los KPI de reclamos y satisfacción neta de los distintos procesos en la compañía, se identifican los dolores y se conforman mesas de trabajo o mesas técnicas para trabajar en iniciativas enfocadas en las distintas líneas de negocio.

Comité de **Clientes**

Periodicidad:

Trimestral

Foco:

- *Indicadores de requerimientos y reclamos año en curso de indicadores comparativos mismo periodo año anterior.*
- *Satisfacción y experiencia de servicio.*
- *Transversal a Empresas Gasco.*

Comité de **Retroalimentación**

Periodicidad:

Mensual

Foco:

- *Reuniones con las áreas enfocadas comerciales y administrativas para dar a conocer mensualmente KPI de reclamos, requerimientos y satisfacción neta con la post venta.*
- *Visibilización del aumento en los reclamos e insatisfacción para identificar los quiebres.*
- *Elaboración de planes de acción.*

Atención postventa

En 2020 desarrollamos un Modelo de Atención de Posventa alineado con nuestra Estrategia de Servicio al Cliente. El objetivo es canalizar las respuestas hacia los usuarios cuando ellos generan un reclamo.

En el modelo existe una unidad específica de resolución de reclamos para cerrarlos de forma exitosa rápidamente.

También incorporamos un sistema de gestión de relación con los clientes (Hybris-C4C) para administrar sus contactos, capacitar a los trabajadores y definir procesos, procedimientos y protocolos de atención. Esto en cumplimiento de los decretos 67 de Gas y 327 del Ministerio de Energía y Superintendencia de Electricidad y Combustible (SEC), respectivamente.

El seguimiento del servicio lo realizamos a través de una medición de satisfacción mediante encuestas telefónicas después de la atención. Con los resultados generamos indicadores, estadísticas y entregamos la información a las áreas pertinentes.

Realizamos medición constante de los siguientes programas:

- *Tracking satisfacción ultima compra Envasado (canal telefónico, distribuidor y línea 800).*
- *Tracking satisfacción procesos Granel (captaciones, instalaciones, mantenciones, re-inspección, asistencia técnica y distribución).*
- *Tracking satisfacción postventa (negocio Granel, Envasado y Medidor).*
- *Cliente incognito Envasado.*

Este año, en contexto de pandemia, realizamos también estudios específicos que nos permitieron ir conociendo y entendiendo más a nuestros clientes. Entre ellos una encuesta motivos de no uso Gasconnect y un focus group a clientes postventa.

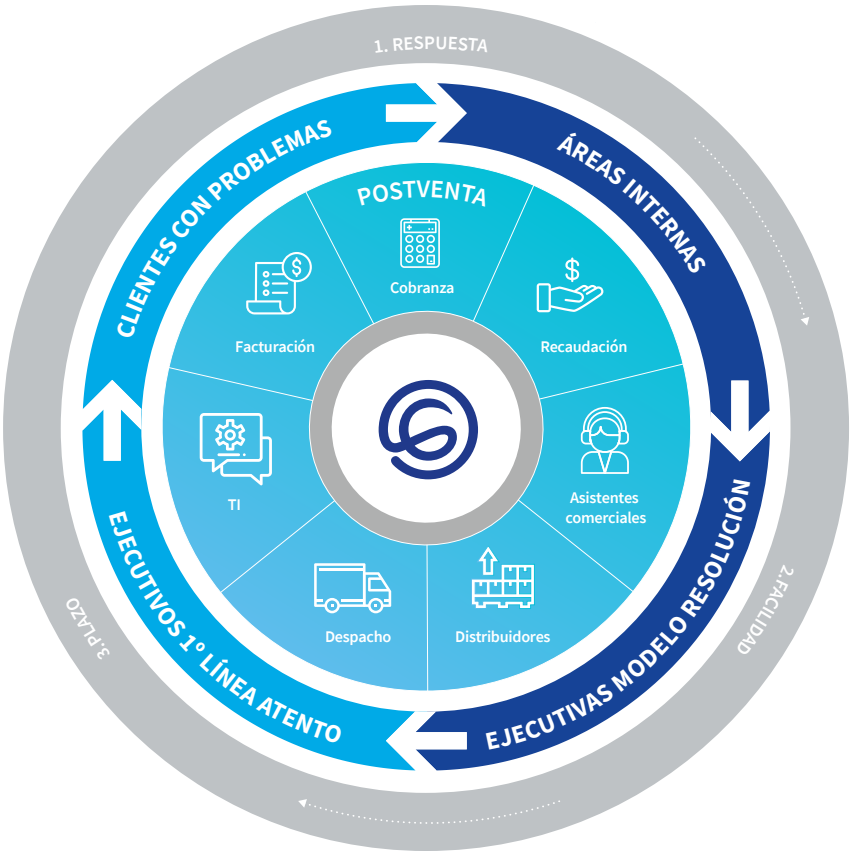
Gestión postventa

Esperamos entregar respuesta al 100% de los clientes que generan reclamos. Así, a través de la gestión de posventa trazamos todo el proceso y medimos la satisfacción. Para esto utilizamos herramientas como workshops, mapas y tracking trimestral, entre otros.

El hecho de tener una unidad especializada en reclamos nos permite ser proactivos ante consultas de los clientes, ya que los analistas son responsables de mantener registro de la última gestión y de seguir el cumplimiento de tareas desde principio a fin, para poder entregar información actualizada. De esta forma, están empoderados para exigir respuestas reales y robustas de los responsables de tarea.

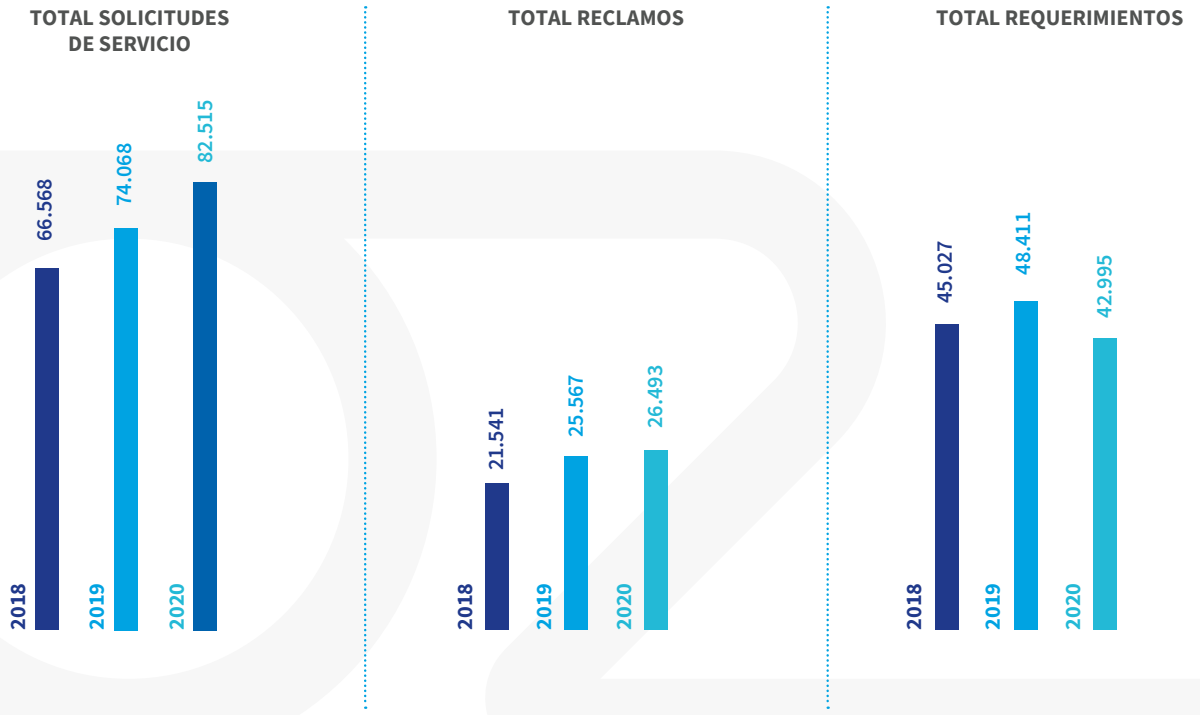
El tiempo promedio de cierre de reclamos es de 15 días, de acuerdo con lo que establece la normativa.

En marzo 2020 implementamos la Unidad de Resolución, que se potenció durante el resto del año.

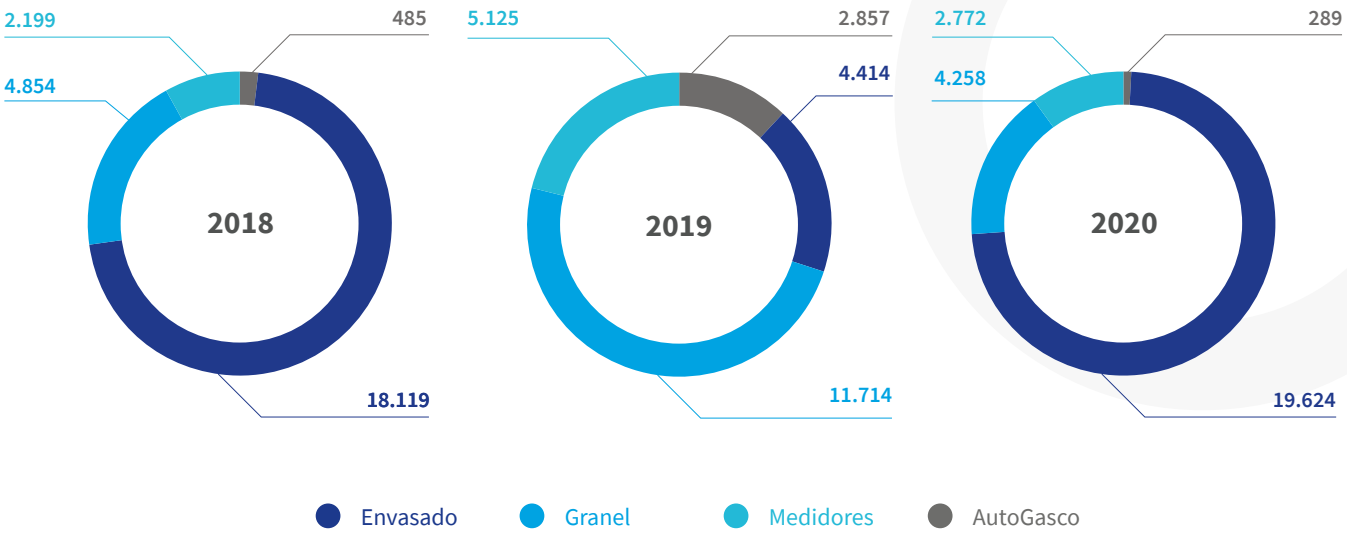


Para fortalecer nuestros pilares de postventa trabajamos en mejorar la comunicación entre áreas (levantando alertas ante posibles problemas o contingencias y manteniendo una comunicación fluida), somos proactivos (buscando cómo ser más eficientes en los procesos internos y anteponiéndonos a posibles problemas), y gestionamos una cultura de servicio (intencionando el buen servicio y fomentando la empatía entre áreas por las labores que realizan).

Indicadores de servicio 2020



Total de reclamos



	Indice de satisfacción 2020	Diferencia con 2019
Satisfacción Envasado general	**87**	**-3**
Canal Gasconnect	88	-1
Canal Línea 800	86	-2
Canal Distribuidor	88	-2
Satisfacción Granel general	**84**	**+4**
Proceso captación	85	+11
Proceso instalación	80	+7
Proceso distribución	88	+5
Proceso mantenciones	86	-3
Proceso reinspección	89	+2
Proceso asistencia técnica	80	+9
Satisfacción AutoGasco general	**62**	**-6**
Proceso call center	41	-26
Proceso estaciones de servicio	69	+10
Proceso servicio técnico	54	-24

Por otra parte, durante 2020 en conjunto con distintas áreas de la empresa trabajamos en responder interrogantes de cada negocio.

Junto con el área de Granel realizamos un estudio para conocer las impresiones de los clientes respecto a los planes de calefacción. Los resultados implicaron respaldar el cambio de la promoción de invierno.

En el tracking de envasado y cliente incógnito incorporamos preguntas para evaluar el cumplimiento de los protocolos de entrega para resguardar la salud (uso de mascarilla, guantes, desinfección de los cilindros). Para esto trabajamos con Club Gasco, que premió a los distribuidores con mayor cumplimiento.

Para AutoGasco gestionamos dos estudios. Uno con Ipsos para evaluar el peso de la marca AutoGasco versus Transporte. El otro, con Praxis, para analizar la propensión de conversión a vehículo a gas.

INFLAMABLE
Gasco
1075
901
HP HZ 16

Ciberseguridad y **adaptación de procesos**

Cuidado de datos e información de nuestros clientes y trabajadores

El Plan Director de Ciberseguridad detalla nuestro enfoque de gestión en ciberseguridad y cuidado de datos. El marco de trabajo considera los siguientes aspectos relevantes:

- ***Identificar:*** *comprensión de los riesgos de ciberseguridad en relación con los sistemas, activos, datos y capacidades.*

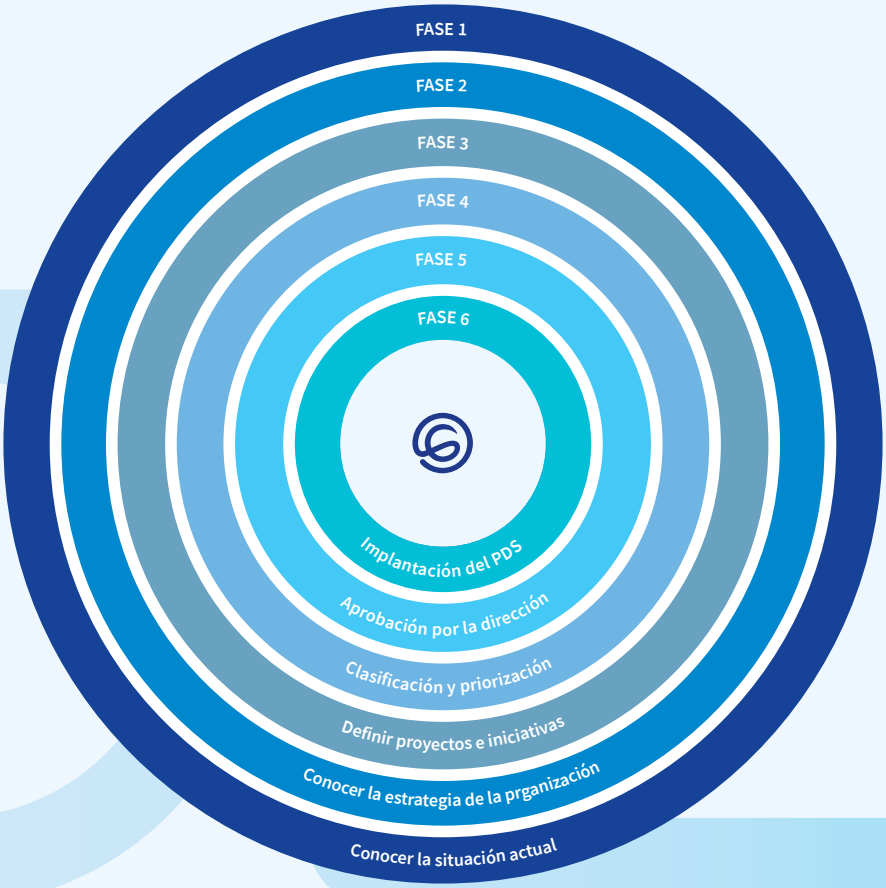
- ***Proteger:*** *medidas para proteger y mantener servicios de infraestructura críticos.*

- ***Detectar:*** *procesos para identificar la ocurrencia de un evento de seguridad cibernética.*

- ***Responder:*** *definiciones para actuar con respecto a la detección de un posible evento de seguridad.*

- ***Recuperación:*** *planes y procedimientos de restauración para restablecer capacidades o servicios deteriorados debido a un evento de ciberseguridad.*

Este plan se elaboró en las siguientes fases:



Los principales hitos y actividades que hemos abordado en relación con el Plan de Ciberseguridad son los siguientes:

- Gestión continua de vulnerabilidades
- Identificación de procesos y activos críticos
- Análisis de madurez de ciberseguridad
- Desarrollo de Plan Director 2020
- Roadmap de ciberseguridad

2018	2019	2020
Pentesting interno y externo activos críticos	Mitigación de vulnerabilidades críticas	Gestión continua de vulnerabilidades
	Gestión de ciberseguridad y definiciones	Análisis de madurez de ciberseguridad
	Evaluación de tecnologías actuales y proveedores	Desarrollo de Plan Director 2020
	Reducción de superficie de exposición	Identificación de procesos y activos críticos
		Roadmap de ciberseguridad

En 2021 continuaremos desarrollando acciones siguiendo los lineamientos de ciberseguridad, tales como: defensa contra malware, protección web o correo electrónico, programa de ethical hacking y phishing, y gestiones de activos de software.

Una de las medidas para proteger a nuestros colaboradores durante la pandemia fue el trabajo remoto. Para esto, fue necesario abrir las redes de Empresas Gasco para que nuestros trabajadores pudieran conectarse desde sus casas teniendo accesos a los softwares. Si bien esto implicó un mayor riesgo de ciberseguridad, gracias a un diagnóstico realizado anteriormente teníamos claras nuestras vulnerabilidades y cómo trabajarlas.

De todas formas, vimos la necesidad de capacitar más a nuestros trabajadores en temas de ciberseguridad, por lo que instruimos a quienes se encontraban en modalidad de teletrabajo sobre los riesgos y en el programa Ruta Gasco incluiremos un ítem de ciberseguridad.

Durante el periodo reportado no existen reclamos por conceptos de filtraciones, robos o pérdidas de información, datos o cualquier otra vulneración en materia de privacidad de afiliados.

Iniciativas de automatización y digitalización de procesos

Colaboradores

- *Debido a la pandemia, 33% de nuestros trabajadores se encontraron en modalidad teletrabajo.*
- *Utilizamos herramientas digitales para comunicarnos y gestionar a nuestros trabajadores durante el trabajo remoto (Tableau para reporte diario de casos de Covid-19, Sharepoint para expediente de exámenes e informes al Ministerio de Energía, intranet, MS EXA para levantamiento de riesgos en teletrabajo y firma de declaración jurada, MS TEAMS y Zoom para inducciones y capacitación de seguridad, PDF para firma de registros de capacitación).*
- *Realizamos 51.055 horas de formación de manera virtual a 1.148 trabajadores. También realizamos capacitaciones e inducciones virtuales.*

Clientes

- *La aplicación Gasconnect nos permite entregar un mejor servicio a nuestros clientes y ayuda a nuestros distribuidores a gestionar de mejor forma su negocio.*
- *Potenciamos los canales de contacto remotos: página web, sucursal virtual y call center.*
- *Entregamos la posibilidad de realizar pagos a través de la aplicación para reducir el contacto, gracias a un convenio con BancoEstado.*

Distribuidores

- *La plataforma MIGA integra nuestros sistemas de gestión internos y Gasconnect, digitalizando la mayoría de los procesos que los distribuidores solían hacer manualmente.*