



Implementación de RPA en el subproceso de Campañas Informativas

Septiembre 2022



Certificación ISO 9001:2015 para la prestación de servicios auxiliares de seguros en los procesos de: Centro de Contactos, Operaciones, Tecnologías de Información, Servicios de Administración de Personal, Centro de Soporte de Seguros de Automóviles y Administración de Proveedores de Servicios.



Selección del proyecto de mejora

1. Identificación de la necesidad que motivó la implementación del proyecto

Portafolio de Servicio

El modelo de negocios considera en su oferta de valor los servicios auxiliares de seguros para el INS bajo los principios de eficiencia, calidad, innovación y ahorro, con la búsqueda de la satisfacción y deleite del cliente.



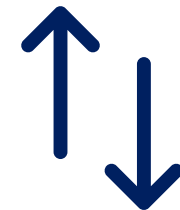
Problema:

Incumplimiento en el indicador de efectividad, donde se debe asegurar como mínimo cumplir con un 50% de las bases remitidas por el Cliente INS, así está establecido contractualmente y no se ha logrado cumplir con ese indicador debido a la cantidad de llamadas efectivas realizadas por los colaboradores. Adicional a esto, se incumple con la entrega de 4 informes los cuáles son de carácter obligatorio



Priorización de los proyectos

Es realizada por el Supervisor de Procesos con la aprobación de la Gerencia de Calidad, para priorizar se definen 7 criterios con un peso ponderado cuya suma es 100, cada criterio tiene definida una escala de valoración.



Inicio

Anterior



Siguiente



Selección del proyecto de mejora

Portafolio de Servicios

En el Departamento de Centro de Contactos se encuentra el contrato de Servicio al Cliente que además incluye el área de Campañas Informativas que se encarga de realizar llamadas para informar al cliente asegurado sobre el vencimiento de la póliza, además se realizan procesos de evaluación de satisfacción del cliente dirigidos a áreas de salud específicas o cualquier otra campaña informativa que sea solicitada por el Cliente INS.

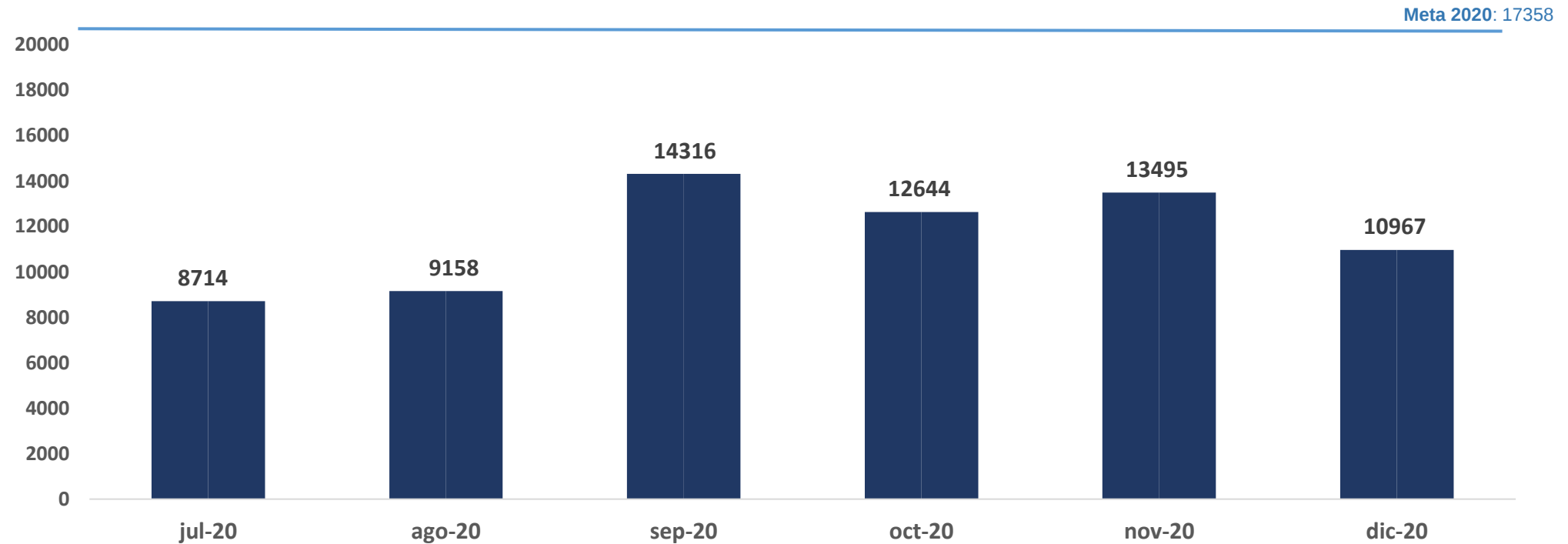




Selección del proyecto de mejora

Comportamiento de Llamadas Efectivas

Cantidad de Llamadas efectivas





Selección del proyecto de mejora

Escala de valoración priorización de proyectos

Criterio	Definición	Escala de valoración
Relación con los objetivos estratégicos Peso: 20	Determinar cuántos objetivos estratégicos se abordarán con el proyecto	En una escala de 1 a 6 dependiendo de la cantidad de objetivos estratégicos que alcance.
Impacto en mejora del proceso Peso: 15	Determinar el impacto que tendrá el proyecto en la mejora de un proceso	1 Impacto bajo 3 Impacto moderado 9 Impacto Alto
Impacto en innovación en el proceso Peso: 10	Determinar el impacto que tendrá el proyecto en cuanto a innovación	1 Impacto bajo 3 Impacto moderado 9 Impacto Alto
Proyecto de área de negocio Peso: 20	Elegir si es un proyecto de un área de negocio o un área de apoyo	1 No 10 Sí
Tiempo requerido Peso: 15	Determinar un aproximado del tiempo que podría durar el proyecto	1 Poco tiempo 3 Tiempo medio 9 Tiempo extenso
Alcance en la organización Peso: 10	¿Cuántos procesos de la organización se verán impactados por el proyecto?	1 Poco alcance 3 Medio alcance 9 Gran alcance
Impacto en el clima laboral Peso: 10	¿Cuál será el impacto del proyecto en el clima laboral?	1 Impacto bajo 3 Impacto moderado 9 Impacto Alto



Inicio

Anterior



Siguiente



Selección del proyecto de mejora

Escala de valoración priorización de proyectos

Para este caso se muestra a continuación la priorización realizada y la nota obtenida para dar inicio al proyecto de mejora.

	Criterios de Priorización de Proyectos							Resultado
	Relación con los objetivos estratégicos	Mejora del proceso	Innovación en el proceso	Proyecto de área de negocio	Tiempo requerido	Alcance en la organización	Impacto en el clima laboral	
Ponderación	20	15	10	20	15	10	10	100
Proyecto Campañas Informativas	3	9	3	10	3	3	3	530
Toma de tiempos y determinación de recursos de Pagos a la Caja	3	9	1	10	3	1	3	490
Toma de tiempos y determinación de recursos de (Sinistros, Validación, Estimación de Daños y CGRA)	3	9	1	10	3	1	3	490
Rediseño proceso de E-Learning	3	9	3	10	3	1	1	490
Riesgos del trabajo Barridas (Pendiente estudio fuera del GAM) (Centro de Contactos)	3	3	1	10	9	1	1	470
Proyecto Unidad de Gestiones	3	3	1	10	3	3	3	420
Teletrabajo, Minutas de diálogo, Informes de Situación (Talento Humano)	1	9	9	1	3	9	1	410
Teoría de colas TELEINS (Centro de Contactos)	2	3	1	10	3	1	3	380
Estudio de cargas de trabajo para GOSOA (Operaciones)	3	1	1	10	3	1	3	370
Revisión de Indicadores de TI (Walter)	2	3	1	10	3	1	1	360
Retomar el proyecto de CSC para el tema del convenio (Operaciones)	3	1	1	10	3	1	1	350
Registro de incidencias de riesgos (ISOTools) (Riesgo)	2	3	9	1	3	9	1	340
Control de Acuerdos de Comités y Comisiones INS Servicios (BPM ISOTools) (Calidad)	2	9	9	1	1	3	1	340
Expedientes de TH digitales (ISOTOOLS) (Talento Humano)	1	3	9	1	3	9	1	320
Ajuste del módulo de Comunicaciones (ISOTools)	1	3	9	1	1	9	1	290
Modificación de la herramienta de voluntariado para incluir el INS (Talento Humano/Sostenibilidad)	2	3	9	1	3	1	1	260
Automatización Metodología DMAIC en ISOTools Proyectos de Mejora (Solicitudes de mejora de Auditoría Interna)	2	3	9	1	3	1	1	260
Cargas de trabajo Gestión de Talento Humano (Talento Humano)	2	1	1	1	9	1	3	260
Retomar el proyecto de Riesgo/Seguridad de la Información (Riesgo)	2	1	3	1	1	9	1	220
Proceso Paz y Salvo (ISOTOOLS) (Talento Humano)	1	3	1	1	1	9	1	210
Registro horas de auditoría y evaluación de auditores internos (Calidad)	1	1	3	1	1	1	1	120



Inicio



Anterior



Siguiente



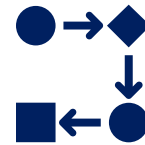
Selección del proyecto de mejora

2. Alineación con los objetivos y metas estratégicas de la organización



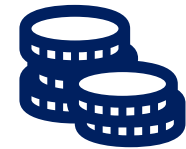
Satisfacción del Cliente: (Impacto Medio):

Este proyecto se enfoca en aumentar un mínimo de 10% en las llamadas efectivas en las bases de datos suministradas para informar al cliente sobre el vencimiento de las pólizas.



Mejoramiento de Procesos: (Impacto Alto):

Se enfoca en la automatización del proceso mediante RPA (creación de un robot) para reducir tiempo de ciclo, haciendo más eficiente el tiempo de llamada.



Finanzas:(Impacto Medio):

Al reducir tiempo de ciclo permite aumentar contactabilidad y con esto mantener el equilibrio financiero de la línea de servicio.



Inicio



Anterior



Siguiente



Selección del proyecto de mejora

3. Identificación y priorización de las partes interesadas del proyecto e impacto potencial positivo o negativo del proyecto sobre estas partes interesadas.

Partes interesadas:

Las partes interesadas del proyecto se identificaron a través de reuniones con el equipo del proyecto, además de programaron sesiones para realizar la consulta de sus necesidades y expectativas. Para el proceso de identificación y priorización de las partes interesadas se utilizó la Matriz de interés e influencia, que asocia a los interesados con la influencia e interés sobre el proyecto y la capacidad de efectuar cambios en este



Inicio



Anterior



Siguiente



Selección del proyecto de mejora

Partes Interesadas del proyecto

1. Gerente Centro de Contactos	Se considera como parte interesada debido a su rol de fiscalizadores de contrato por parte de INS Servicios para asegurar el cumplimiento de los indicadores estratégicos, tácticos y operativos que contribuyen a alcanzar los objetivos estratégicos, así como definir un proceso más eficiente que agregue valor a la organización.
2. Supervisora Senior Centro de Contactos:	
3. Supervisora Jr Gestiones	
4. Supervisora Jr N2	
5. Supervisora Jr Cobranza	
6. Operadores Centro de Contactos	Se considera como parte interesada debido a que se trata de simplificar las tareas realizadas por parte de los operadores con el fin de eliminar reprocesos y nivelar cargas de trabajo.
7. Cliente INS	Se considera como parte interesada debido a que es necesario que se cumpla con lo pactado a nivel contractual.
8. Gerente General	Debe de asegurar la satisfacción del cliente INS, así como el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización.
9. Gerente de Calidad	Responsabilidad de asegurar que los procesos sean eficaces y eficientes
10. Supervisora de Procesos	
11. Cliente Asegurado	Se considera como parte interesada debido a que busca cumplir con la satisfacción del asegurado manteniendo una buena imagen en el mercado.
12. Financiero	Se considera como parte interesada ya que es necesario mantener el equilibrio financiero en las líneas en estudio.
13. Tecnologías de Información	Es necesario su intervención en el para el desarrollo del proyecto, generando accesos y usuarios a los diferentes sistemas de información.
14. Gestión de Información	Se considera como parte interesada debido a que se trata de simplificar las tareas realizadas por parte de los operadores con el fin de eliminar reprocesos y nivelar cargas de trabajo.



Inicio

Anterior

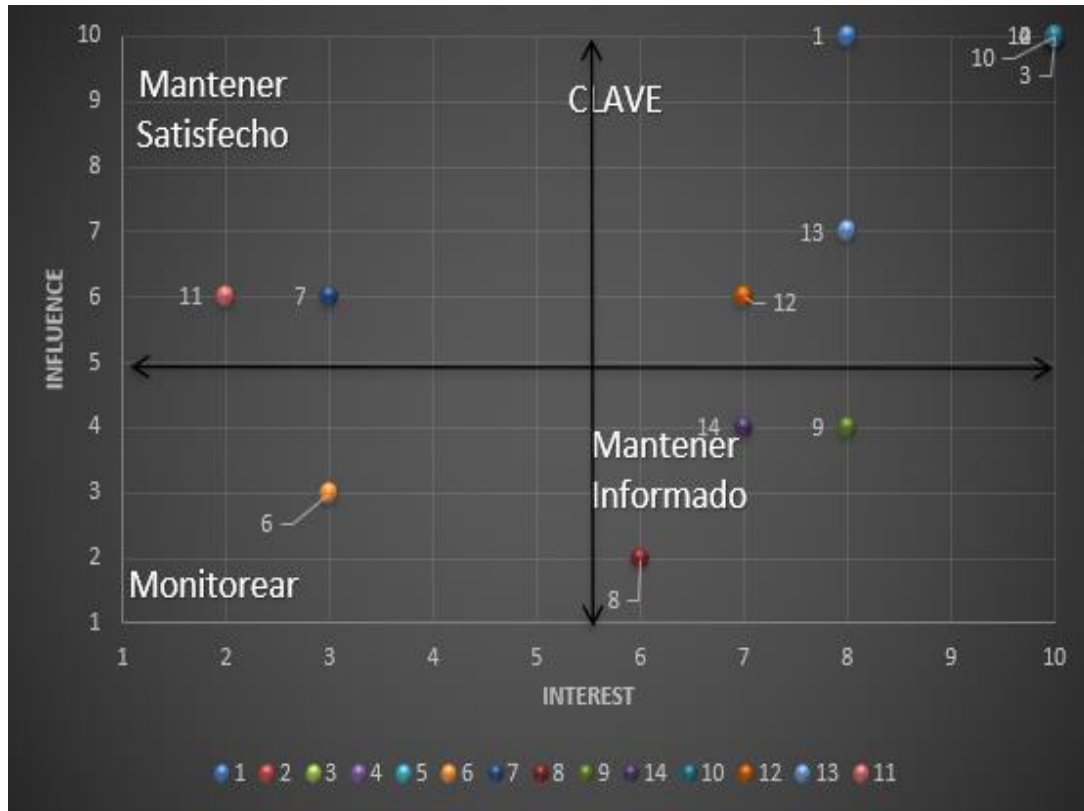


Siguiente



Selección del proyecto de mejora

Clasificación de cada una de las partes interesadas de acuerdo con su influencia e interés sobre el proyecto.



Clave: Las partes interesadas claves incluidas es este cuadrante se involucran en cada etapa y actividad de ejecución del proyecto por lo que existe una comunicación constante y regular para conocer la información relacionada con el proceso en general, además al ser un proyecto en equipo es requerida la participación de cada uno de ellos en los avances generales semanales.

Mantener Satisfecho: En este cuadrante quedan incluidos Cliente INS y Cliente Asegurado ya que son aquellas partes interesadas donde debemos asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos para mantenerlos satisfechos

Mantener Informado: Se incluye la Gerencia General, Gerencia de Calidad y Gestión de Información, se les mantiene informados del cumplimiento de las etapas del proyecto en tiempo y calidad, a través de reuniones semanales y avances del proyecto en el Comité de Calidad.

Monitorear: En este grupo se incluyen los operadores del Centro de Contactos quienes se mantuvieron informados sobre los cambios que surgían del proyecto y que los afectaban directamente, se realiza la comunicación a través de comunicados generales.



Análisis de la situación inicial

1. Identificación de las causas raíz u oportunidades de mejora potenciales asociadas a la necesidad percibida

Para la identificación de las causas raíz del problema se realiza un estudio donde se aplican diferentes herramientas, entre ellas: el Diagrama Ishikawa, 5 por qué, SIPOC y Diagrama de Flujo.

SIPOC

**Diagrama de
Flujo**

Ishikawa

5 por qué



Inicio

Anterior



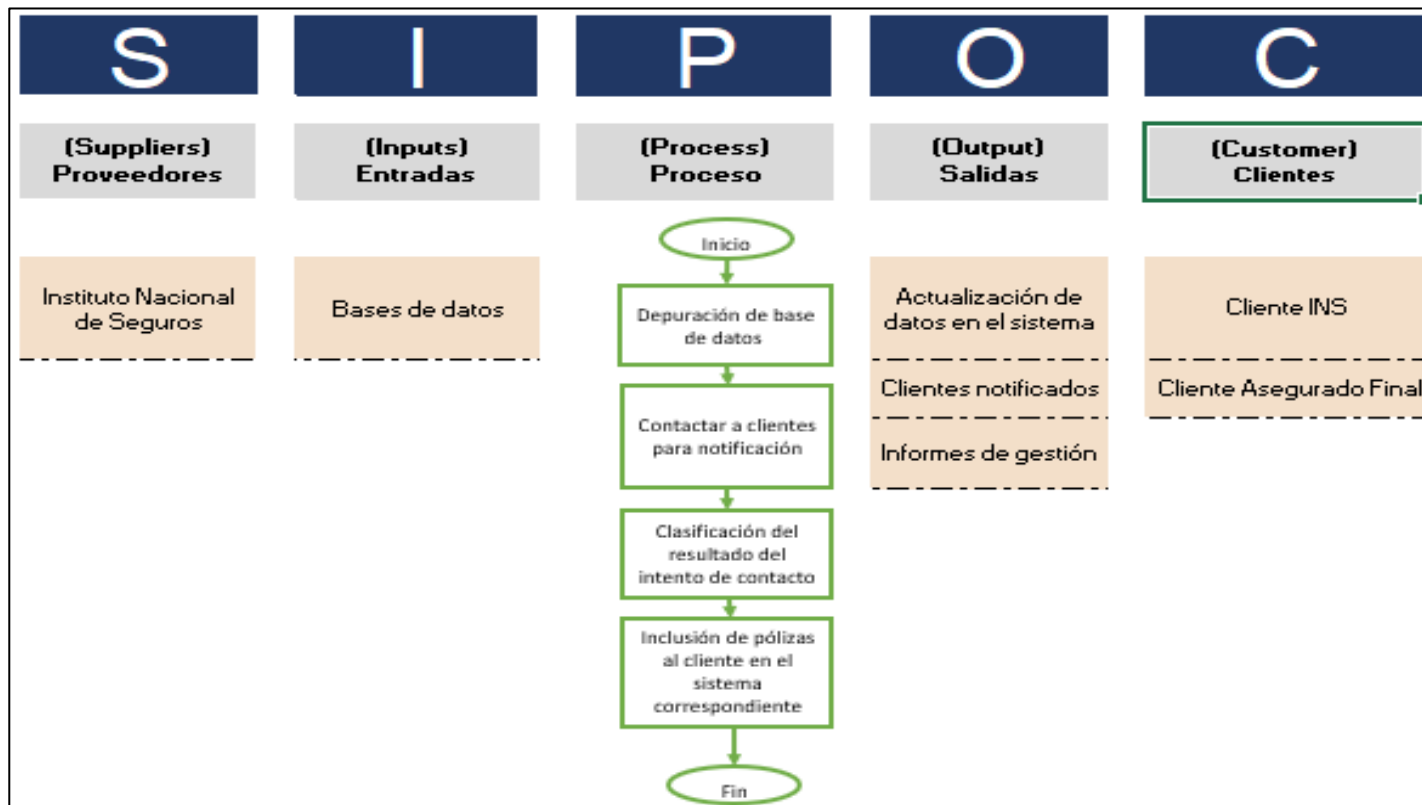
Siguiente



Análisis de la situación inicial

SIPOC

En el SIPOC se identifican las primeras posibles causas del problema que es la baja productividad observada en la cantidad de llamadas efectivas, atrasos en las fechas del envío de bases de parte del proveedor, el tiempo de ciclo elevado en el proceso de depuración de las bases y tiempo del registro de la información del cliente en el sistema y la elaboración de los diferentes informes a cargo del área de Gestión de Información debido a las cargas de trabajo que presentan



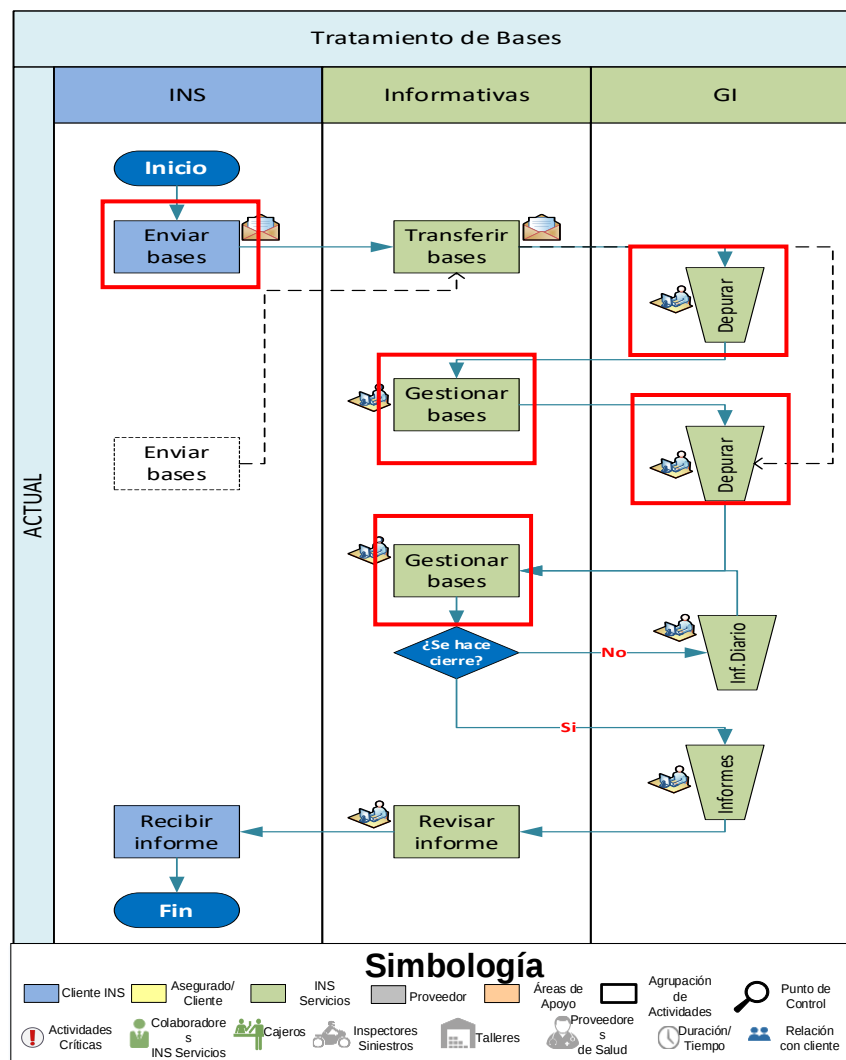


Análisis de la situación inicial

Diagrama de Flujo

Mediante el Diagrama de Flujo se confirman las posibles causas raíz identificadas previamente en el SIPOC, como uno de los problemas principales se observa que es la depuración de las bases que consiste en eliminar los datos que no son útiles para gestionar las llamadas con el cliente, por ejemplo: números erróneos, pólizas ya pagadas, entre otros.

Se identifica también un atraso importante en la duración de las llamadas debido al registro para la actualización de información del cliente en el sistema CRM,





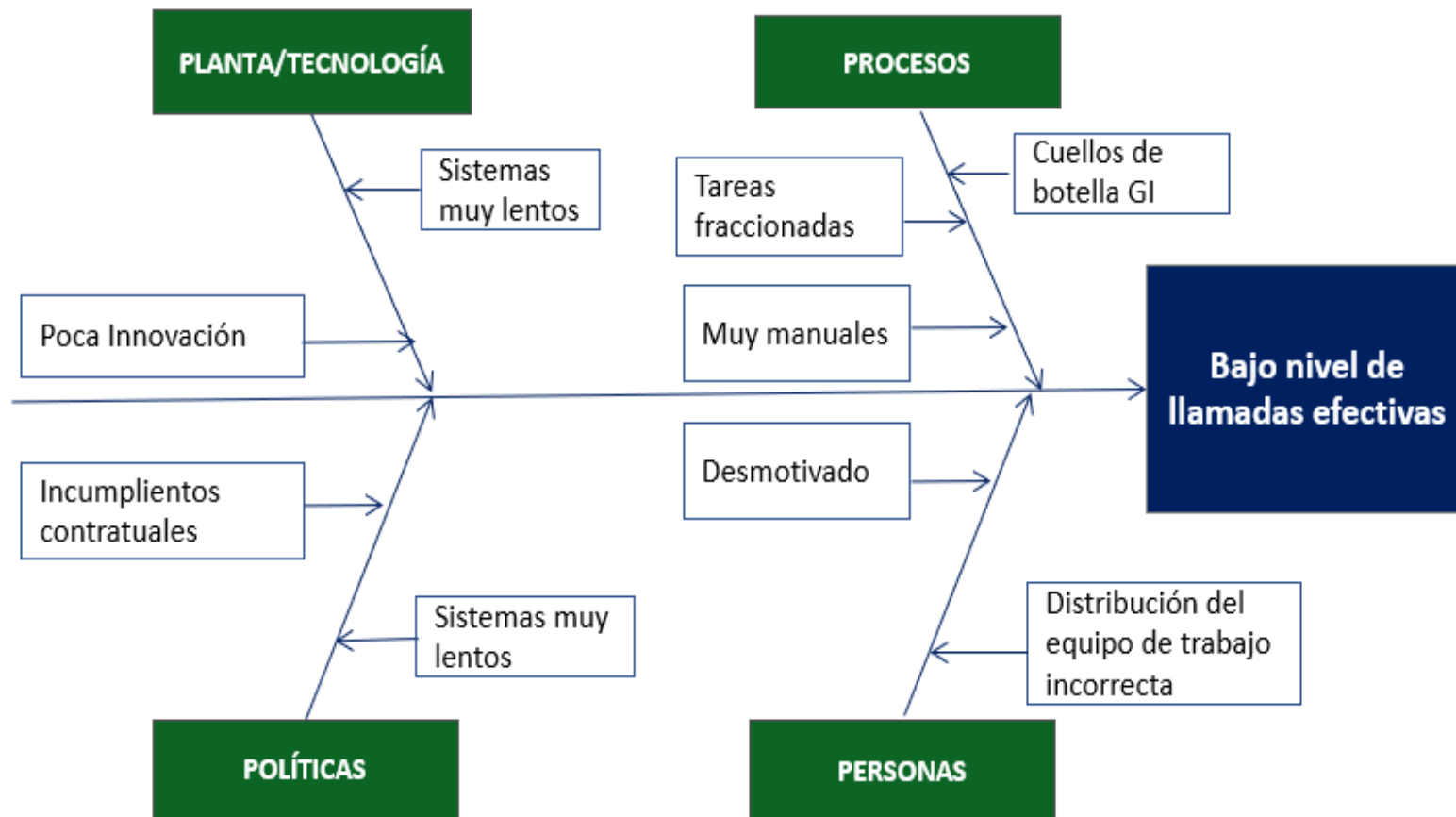
Análisis de la situación inicial

Diagrama de Ishikawa

Procesos manuales: Se identifica que se ejecutan procesos manuales como por ejemplo la depuración de las bases, la actualización de datos en el CRM y la elaboración de informes.

Cuellos de botella Gestión de Información: Se identifican atrasos en el tiempo de ciclo en el proceso de la depuración de las bases las cuales deben de estar depuradas y listas para gestionar a más tardar el primer día de cada mes, así como la elaboración de los informes los cuales se deben presentarse dentro de los primeros cinco días hábiles de cada mes.

Tareas Fraccionadas: Se identifica que las bases de las diferentes campañas se gestionan de forma parcial, ya que todas las bases se dividen entre todos los operadores y estos gestionan las bases según su conveniencia.





Análisis de la situación inicial

5 por qué

5 por qué: Se analizan las posibles causas identificadas en el diagrama de Ishikawa para profundizar en la causa raíz.

	CAUSAS	POR QUÉ 1?	POR QUÉ 2?	POR QUÉ 3?	POR QUÉ 4?	POR QUÉ 5?	CAUSA RAÍZ	SOLUCIÓN PROPUESTA
Planta	Poca Innovación	Actividades manuales	Aumenta cargas de trabajo	Existe reprocesos	Aumenta el tiempo de ciclo y los riesgos del proceso		Rapidez en el proceso por falta de innovación	Automatización del proceso
	Sistemas muy lentos (dependencia de sistemas del INS)	Aumenta el tiempo de ciclo	Hay que actualizar información en el sistema	Disminuye la productividad del colaborador	No se logró abarcar el total de la base	Disminuye la probabilidad de tener contacto con el cliente	Tiempo de ciclo elevado por la lentitud de los sistemas	Automatización del proceso
Proceso	Cuellos de botella	No se tienen las bases a tiempo	Se demora en la depuración de las bases	Existe reprocesos por recibir bases erróneas Existe cargas de trabajo en el área encargada de la depuración	Errores en la información que envía el cliente INS Se cuentan con menos días para llamar	Se cuentan con menos días para llamar	Atrasos en la entrega de las bases	Crear una herramienta que ayude con la depuración de las bases.
	Manuales	Aumenta el tiempo de ciclo	Hay que actualizar información en el sistema	Disminuye la productividad del colaborador	No se logró abarcar el total de la base	Disminuye la probabilidad de tener contacto con el cliente	Tiempo de ciclo elevado por la lentitud de los sistemas	Automatización del proceso
	Tareas Fraccionadas	Se presentan 4 tipo de tareas distintas	El colaborador no se focaliza en una sola actividad	Existen actividades con mayor probabilidad de contacto y esto beneficia el pago de variable	Están mal diseñados los indicadores a nivel del BSC	Las metas no estaban de acuerdo a la operativa	No se logra cumplimiento total de las actividades, debido a que las metas no están claras	Diseño de trabajo por equipos y reformulación de metas
Personas	Desmotivado	Por el no cumplimiento de las metas	No cumplen con la productividad diaria	No se logra cubrir las bases	Menos probabilidad de contacto con el cliente		Baja productividad	Ajuste en metas, indicadores.
	Distribución incorrecta del equipo de trabajo	No se logra abarcar todas las bases	El equipo cuenta con una distribución incorrecta	Desconocimiento de la capacidad del proceso	No se realiza un análisis para definir una correcta distribución de los colaboradores		No se evidencia una correcta distribución del equipo	Propuesta de diseño de distribución de colaboradores



Análisis de la situación inicial

2. Proceso de priorización de las causas raíz u oportunidades de mejora seleccionadas para el proyecto (estudio de causas).

La priorización de las posibles causas se realizó en conjunto con los responsables (supervisor, colaborador, ingeniero líder del proyecto) del proceso mediante una matriz multivoto

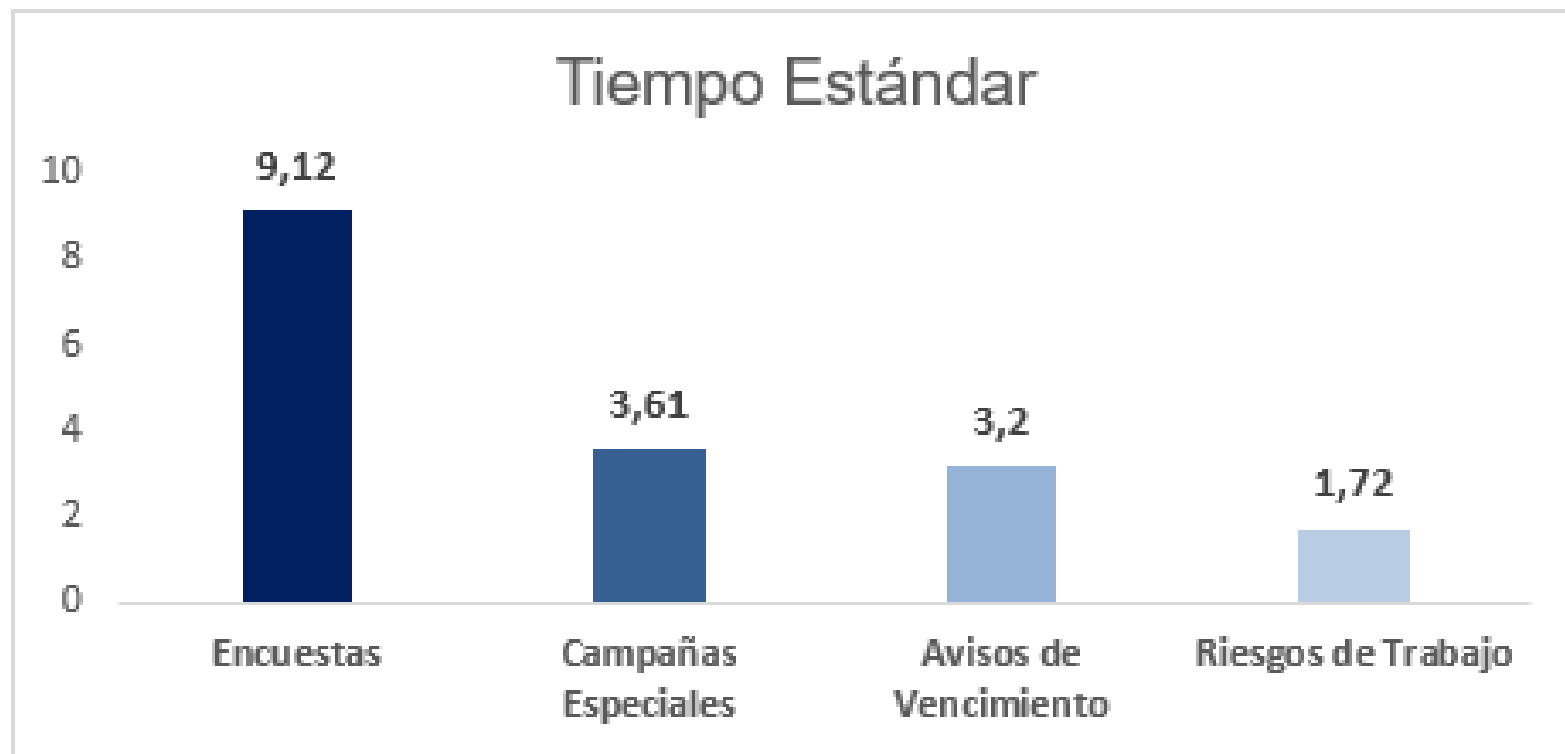
CAUSAS	CAUSA RAÍZ	PRIORIDAD
Actividades Manuales	Tiempo de ciclo elevado por la lentitud de los sistemas	1
Sistemas muy lentos (dependencia de sistemas del INS)	Tiempo de ciclo elevado por la lentitud de los sistemas	2
Cuellos de botella	Atrasos en la entrega de las bases	3
Poca Innovación	Lentitud en el proceso por falta de innovación	4
Distribución incorrecta del equipo de trabajo	No se evidencia una correcta distribución del equipo	5
Desmotivación	Baja productividad	6
Tareas Fraccionadas	No se logra cumplimiento total de las actividades, debido a que las metas no están claras	7



Análisis de la situación inicial

Tiempo estándar

Se analizan los tiempos tomados a los colaboradores ejecutando el proceso en cada una de las diferentes campañas informativas, en este caso la campaña que sufre los cambios en el registro de CRM es la de Avisos de Vencimiento, al ejecutar la toma de los tiempos se identifica claramente el atraso debido a las tareas manuales.





Análisis de la situación inicial

Análisis de Bases

Se realiza un análisis de las bases, se inicia con las fechas de ejecución de cada una de ellas, por ejemplo, la base de Riesgos de Trabajo, el 85% vence los primeros 5 días del mes, por lo que debería ejecutarse antes de que las pólizas sean pagadas y la de avisos de vencimiento el 40% vence en los primeros 5 días del mes.

Avisos de Vencimiento

35% a 40% se vence entre el 1 y 5

Riesgos de Trabajo

El 85% vence el entre 1 al 6

Encuestas

Generalmente solicitan el 50%

Especiales

Generalmente solicitan el 85%



Inicio



Anterior



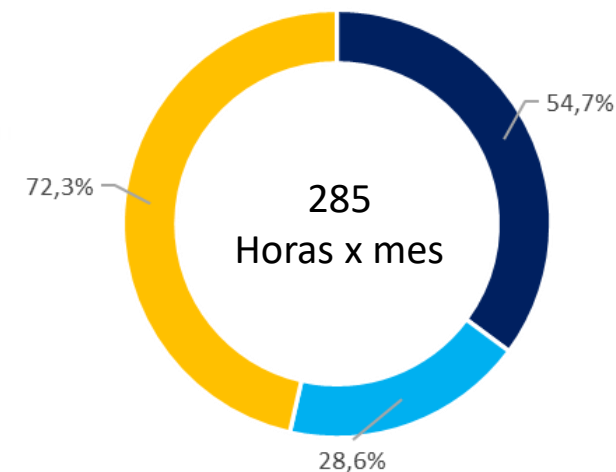
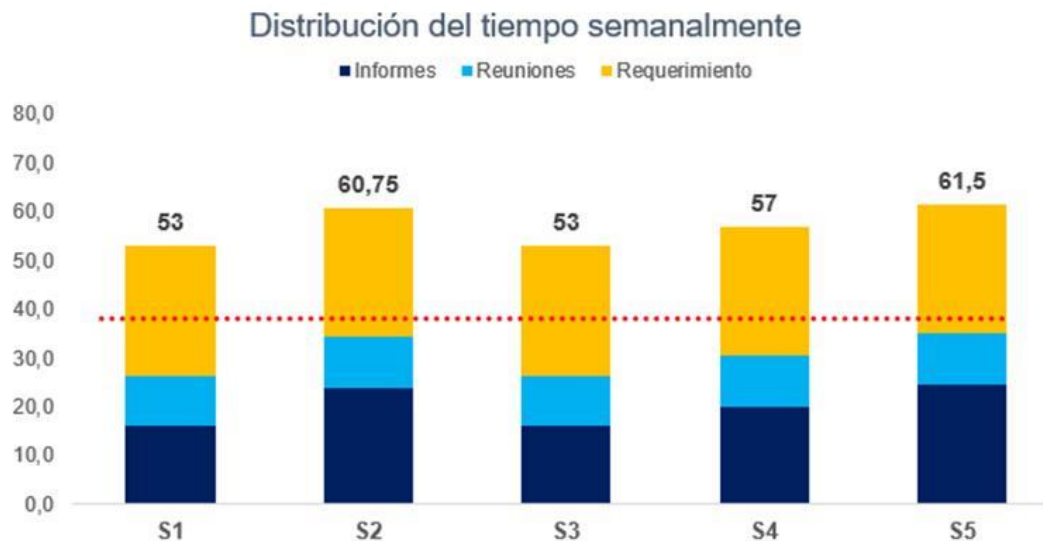
Siguiente



Análisis de la situación inicial

Capacidad instalada GI

Se realiza un análisis de capacidad del área encargada de realizar la depuración de las bases, Gestión de Información, donde se observa que la capacidad instalada es de 183 horas y para realizar el total de actividades asignadas al gestor eran necesarias 283 horas



■ Informes ■ Reuniones ■ Requerimiento



Análisis de la situación inicial

Análisis de Capacidad Instalada Informativas

Riesgos de Trabajo

Demanda Mensual = 12621

Tiempo disponible/ día = 426 min

Tiempo estándar = 1,72 min

Pesonal requerido = 2 personas*

Avisos de Vencimiento Después de la Implementación

Demanda Mensual = 39943

Tiempo disponible/ día = 426 min

Tiempo estándar = 1,2 min

Pesonal requerido = 6 personas

Especiales

Demanda Mensual = 928

Tiempo disponible/ día = 426 min

Tiempo estándar = 3,61 min

Pesonal requerido = 1 persona/15 días

Encuestas

Demanda Mensual = 1351

Tiempo disponible/ día = 426 min

Tiempo estándar = 9,12 min

Pesonal requerido = 4 personas/ 8 días



Desarrollo de la solución o acción de mejora

1. Identificación de las soluciones o acciones de mejora potenciales.

 Causas	 Causa Raíz	 Prioridad	 Propuesta de Mejora
Manuales	Tiempo de ciclo elevado por la lentitud de los sistemas	1	Desarrollar un robot que realice las tareas manuales y repetitivas.
Sistemas muy lentos (dependencia de sistemas del INS)	Tiempo de ciclo elevado por la lentitud de los sistemas	2	
Cuellos de botella	Atrasos en la entrega de las bases	3	Centralizar al gestor de información se dedique a las gestiones del área.
Poca Innovación	Rapidez en el proceso por falta de innovación	4	Desarrollar una macro que ayude con la revisión de las pólizas en el AS400 antes de llamar al cliente.
Distribución incorrecta del equipo de trabajo	No se evidencia una correcta distribución del equipo	5	Trabajar por equipos de trabajo y crear un balance para cada una de las líneas de servicio (Avisos, RT, Encuestas, Especiales).
Desmotivado	Baja productividad	6	
Tareas Fraccionadas	No se logra cumplimiento total de las actividades, debido a que las metas no están claras.	7	

Para cada una de las causas se determinaron en equipo y luego de una lluvia de ideas, las siguientes acciones necesarias para mejorar el proceso según los análisis realizados

Inicio

Anterior

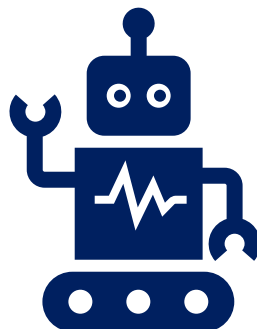
Siguiente



Desarrollo de la solución o acción de mejora

2. Selección de las soluciones o acciones de mejora finales.

Todas las causas raíz se consideran viables ya que no requieren de ninguna inversión y el valor agregado que le brindan al proyecto es de mucho beneficio.



Para la propuesta del Robot no fue necesario adquirir un software, ya que el software fue adquirido para brindar el servicio al Cliente INS para desarrollar otro proyecto que tendrá una duración de 4 años y un costo proyectado de ₡22 031 609, la recuperación de la inversión se obtendría en 2,2 años y las ganancias totales por los 4 años del contrato sería de ₡33 823 076 con una rentabilidad para INS Servicios de ₡11 791 467, por lo tanto el utilizar el software para este proyecto no incurre en un gasto adicional.



Inicio



Anterior



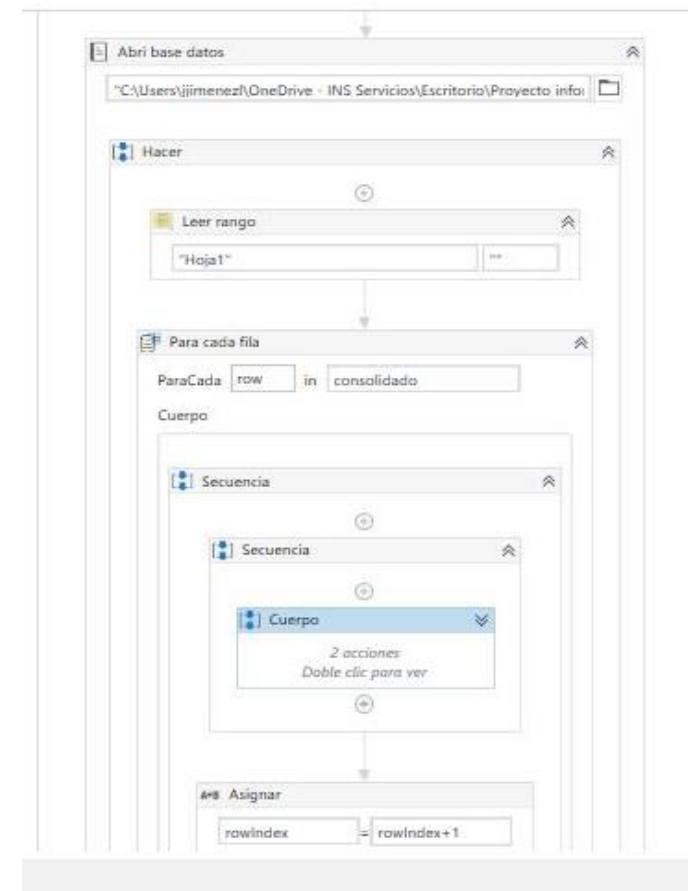
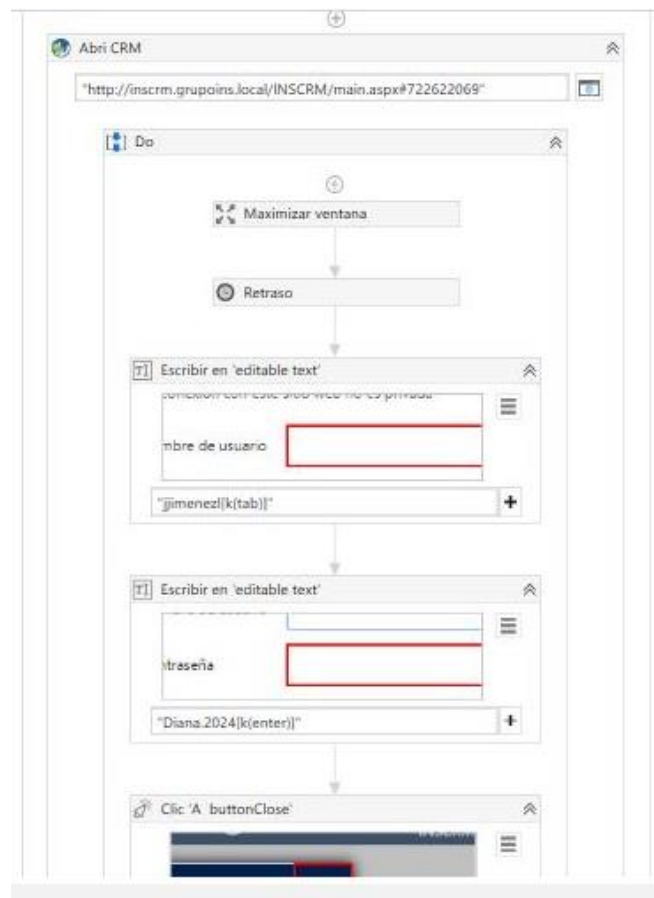
Siguiente



Desarrollo de la solución o acción de mejora

3. Implementación de la solución o acción de mejora.

1. Creación del robot: Para desarrollar el Robot, se analizó que el trabajo era repetitivo y no contemplaba un razonamiento profundo. Se diseñó un flujo con todas las actividades que el robot debe de seguir para simular el trabajo que una persona. Para realizar la diagramación del flujo se utiliza la herramienta UiPath, en esta herramienta es donde se programa cada actividad que el robot va a ejecutar. Luego de desarrollado el bot se realizan pruebas y se presenta ante el comité de TI para su aprobación.





Desarrollo de la solución o acción de mejora

3. Implementación de la solución o acción de mejora.

2.Trabajar por equipos y crear un balance para cada una de las líneas de servicio:

Se crean equipos de trabajo con la cantidad de personas requeridas por tipo de campaña y se definen los indicadores de las plantillas de BSC de los colaboradores para establecer metas claras.

3. Centralizar al gestor de información :

Los Gestores de Información pasa a ser parte de las áreas correspondientes generando la información, reportes, agilizando la depuración de las bases para tener la información en el tiempo requerido

Tipos de Base	Cantidad de personas
Avisos de vencimiento	4
Encuestas	6
Riesgos de trabajo	3
Campañas Especiales	2



Inicio



Anterior



Siguiente



Desarrollo de la solución o acción de mejora

3. Implementación de la solución o acción de mejora.

4. Macro para la revisión de las pólizas en AS400:

Se crea una macro que toma la información del cliente y la busca en AS400 e indica si la póliza ya está pagada o no, una vez que se obtiene ese dato, los encargados de la depuración eliminan esos clientes de la base.

PÓLIZA	STATUS	Fec/Pago	FECHA DEL VENCIMIENTO DEL PERIODO DE GRACIA	PRIMA ACTUAL	PERIODO DE PROXIMA VIGENCIA	FORMA DE PAGO
0202218						
7968871						
3019921						
7647881						
8946978						
4026270						
8949211						
3020199						
5500089						
8484812						
5701516						
4025593						
8359428						
7821133						
6035276						
8752260						
8490863						
8592325						
6038440						
0944257						
8865668						
7648052						
7647961						
8489595						
8360870						
0316943						
8949179						
8853694						



Inicio



Anterior



Siguiente



Implementación y seguimiento del proyecto de mejora

1. Implementación del proyecto de mejora.

- a.** La implementación se realiza en conjunto con los Supervisores responsables del área, se crea el Plan detallado de trabajo con actividades, fechas y responsables, se le da seguimiento al cumplimiento.
- b.** Se realizaron pequeñas capacitaciones a los colaboradores para explicarles el nuevo proceso de actualización de la información en CRM.
- c.** Con respecto a la implementación de la macro no se generó la necesidad de realizar capacitaciones al personal ya que el área encargada de depurar la base fue la que implementó la macro en el proceso.
- d.** Se crea en conjunto con la Supervisora Junior del proceso una nueva estructura y distribución para realizar las llamadas de las Campañas Informativas, así como las plantillas del BSC.
- e.** Con la implementación del Robot se realiza una actividad para ponerle el nombre, a través del área de Comunicaciones se remite un concurso para que los colaboradores basándose en las características del robot puedan nombrarlo





Implementación y seguimiento del proyecto de mejora

Plan de implementación.

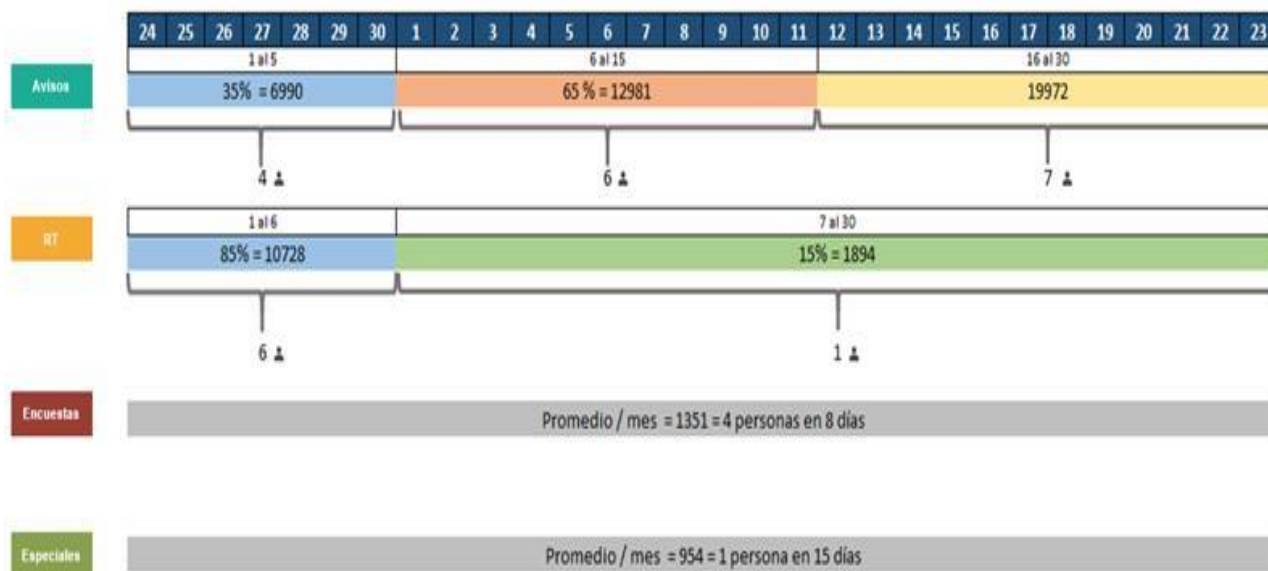
ACTIVIDAD	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ESTATUS
Desarrollar el bot	2/9/2020	1/3/2021	Terminado
Reunión inicial	2/9/2020	2/9/2020	Terminado
Levantamiento del flujo	3/9/2020	9/9/2020	Terminado
Solicitud de accesos a los sistemas	10/9/2020	15/9/2020	Terminado
Desarrollo del diagrama	16/9/2020	19/10/2020	Terminado
Realización de pruebas	20/10/2020	27/11/2020	Terminado
Pasar al servidor	30/11/2020	10/2/2021	Terminado
Centralizar al Gestor de información	18/1/2021	12/2/2021	Terminado
Gestionar traslado con Talento Humano	18/1/2021	22/1/2021	Terminado
Explicar nuevas funciones del área	25/1/2021	11/2/2021	Terminado
Desarrollar macro para la revisión de pólizas en AS400	15/2/2021	26/2/2021	Terminado
Reunión inicial	15/2/2021	15/2/2021	Terminado
Solicitud de accesos a los sistemas	16/2/2021	18/2/2021	Terminado
Realización de pruebas	19/2/2021	26/2/2021	Terminado
Estructura de equipos de trabajo	2/11/2020	15/1/2021	Terminado
Definir la cantidad de personas por campaña	2/11/2020	15/12/2020	Terminado
Crear BSC del colaborador	3/12/2020	15/1/2021	Terminado



Implementación y seguimiento del proyecto de mejora

Distribución de equipos de trabajo

Planificación de equipos de trabajo



Operador Centro de Contactos - Operador Centro de Contactos Bilingüe							
Campañas Informativas							
Peso Área Funciona l	Indicador	Objetivo Operativo	Fórmula	Meta	Escala	Frec	Fuente
30	Efectividad Base RT	Cumplir con el 80% de la efectividad de las bases de datos de RT	(Cantidad de bases atendidas (efectivas) / Total de bases) * 100	80%	0-72% = 1 73%-76% = 2 77%-80% = 3 81%-100% = 4	Men	Informes de servicio GI
30	Efectividad Base (Varios)	Cumplir con el 60% de la efectividad de las bases de datos (VARIOS)	(Cantidad de bases atendidas (efectivas) / Total de bases) * 100	60%	0-52% = 1 53%-56% = 2 57%-60% = 3 61%-100% = 4	Men	Informes de servicio GI
10	Gestión de la base	Cumplir con el 100% de la gestión de la bases de datos asignada	(Cantidad de registros utilizados / Total de la base) * 100	100%	0-94% = 1 95%-97% = 2 98%-100% = 3 ≥ 101% = 4	Men	Informes de servicio GI
10	Cobros en Llamada	Asegurar el 100% de la meta de cobros	(Monto recuperado / Monto solicitado) * 100	100%	0-94% = 1 95%-97% = 2 98%-100% = 3 ≥ 101% = 4	Men	Informes de servicio GI
20	SIGMA	Cumplimiento del 3,5 del nivel SIGMA de los procesos	1,5 * DISTR.NORM. EST. INV(1)	3,5	1-1,9 = 1 2-2,9 = 2 3-3,9 = 3 ≥ 4 = 4	Tri	Evaluación de Calidad



Implementación y seguimiento del proyecto de mejora

Selección del nombre del Robot



PRESENTACIÓN OFICIAL ANTE EL INS

Participá y ganá

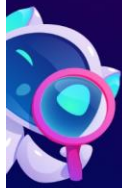
Es tiempo de presentar el nuevo Robot Inteligente ante nuestro cliente INS. Por eso queremos que seas parte y nos ayudes a buscarle un nombre para darlo a conocer.

El Robot Inteligente tiene las siguientes **características y habilidades**:

- Capaz de actualizar los datos del cliente en el CRM
- Disminuye el tiempo de la gestión de llamada
- Aumenta la productividad y el nivel de efectividad
- Mayor cantidad de clientes alcanzados
- Es un asistente de Operadores de Informativas del Centro de Contacto

Basándote en las características y habilidades antes mencionadas, te invitamos a que **envíes una propuesta de nombre al Whatsapp de Comunicaciones: 8908-6549**, indicando lo siguiente:

Se seleccionarán tres nombres y de estos saldrá el nombre del **Robot Inteligente**, los tres nombres seleccionados serán premiados.
Fecha máxima para enviar la propuesta del nombre:
Lunes 5 de abril 2021.



Te presentamos a:



EVA

EFFICIENT VIRTUAL ASSISTANT

Nuevo Robot Inteligente

Desde el pasado mes de marzo iniciamos con una campaña de comunicación para asignarle un nombre al nuevo Robot Inteligente de INS Servicios, con el fin de presentarlo a nuestro cliente INS.

Tuvimos una participación de más de 50 colaboradores, se realizó una preselección de 5 nombres con el objetivo de someterlo a votación por parte de los Supervisores del Centro de Contacto y el Comité Ejecutivo.

Este jueves 15 de abril en la sesión #144 de Comité Ejecutivo se ratificó el nombre del Robot Inteligente, el cual contó con un apoyo de un 62% del total de votos emitidos, siendo el nombre ganador:

EVA
Efficient Virtual Assistant o Asistente Virtual Eficiente

Felicidades a **Melvin Uva Mora** del Departamento de Operaciones, ganador del Primer Lugar.

Segundo Lugar: Adrián Luna Ramírez, Departamento de Operaciones, Sede Turrialba
Nombre Propuesto: Voithós (Asistente)

Tercer Lugar: Marlon Campos Arguedas, Departamento de Talento Humano
Nombre Propuesto: R.I.N.G (Onomatopeya de sonido de llamada) sus siglas significan: Rápido, Inteligente, Nuevo y Generoso.

El premio será entregado a los ganadores por medio del Gerente o Supervisor de área.

Agradecemos la participación de todos los colaboradores que nos remitieron las propuestas.





Implementación y seguimiento del proyecto de mejora

2. Desarrollo del seguimiento y control del proyecto.

- a.** Para el seguimiento y control de las actividades del proyecto se realizaron presentaciones con los resultados. Además el Ingeniero Líder del proyecto daba seguimiento diario al robot para asegurar el cumplimiento de las actividades programadas.
- b.** Durante la implementación se identificó una modificación de campos en la interfaz del sistema CRM lo que provocó una alteración en la ejecución de las actividades del robot. Esto provocó un atraso de 1 día en la actualización de la información que se logró compensar corriendo el robot durante el sábado.
- c.** Al finalizar el proyecto se revisa la matriz de riesgos identificados al inicio, sin embargo, no se presentaron incidencias durante el proyecto.
- d.** Al ser un proyecto trabajado en equipo no se identificó resistencia al cambio, especialmente porque se involucró a los colaboradores en el proceso.



Inicio



Anterior



Siguiente



Resultados e impacto del proyecto de mejora

1. Resultados alcanzados con el proyecto de mejora.





Resultados e impacto del proyecto de mejora

2. Impacto del proyecto en la organización y en sus partes interesadas.



+ 33,5 millones anuales.

Ahorro por eficiencia por la reducción de 2 minutos en el tiempo de ciclo de las llamadas.



+6,8 millones anuales.

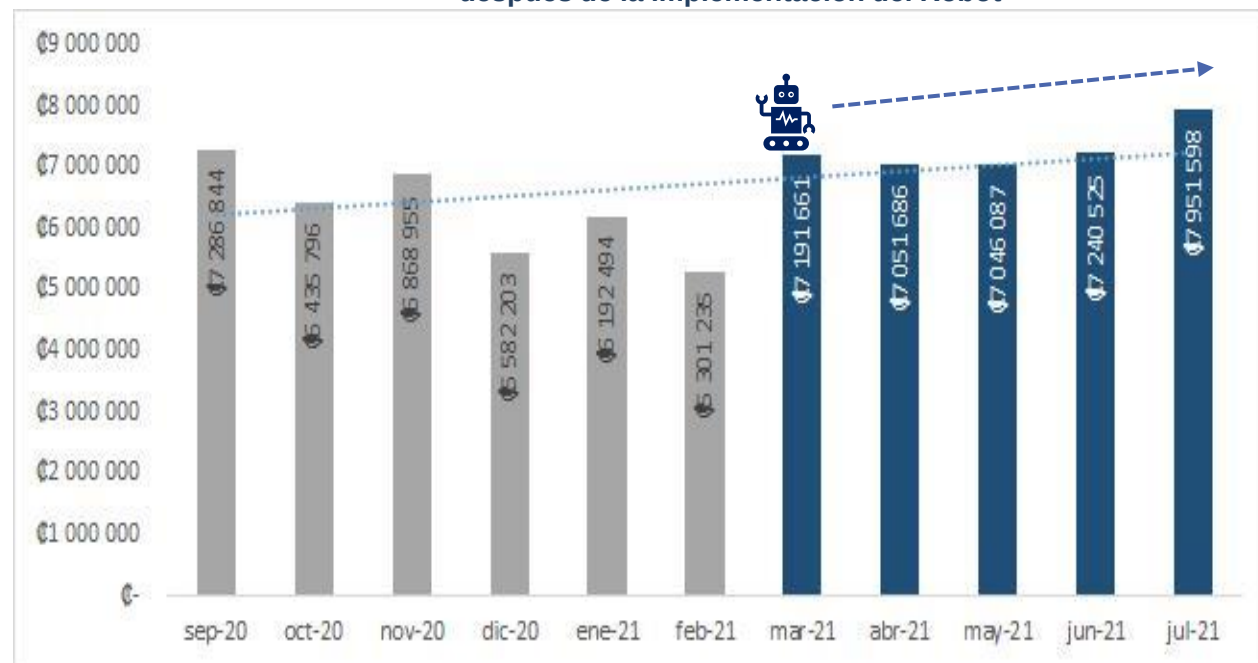
Ahorro por eficiencia debido a la reducción de 30 segundos en la gestión.



+ 12,2 millones anuales.

Aumento en la facturación debido al incremento en la cantidad de llamadas efectivas.

Incremento en facturación por Avisos de Vencimiento después de la implementación del Robot





Fuimos reconocidos como Mejores practices internacionales (Excelencia) 5 estrellas en el “8th International Best Practice Competition 2022”.

