



COMISIÓN DE USUARIOS PROCESO DE CONTINGENCIA ALTA DEMANDA

Gerencia
Operaciones y Servicio

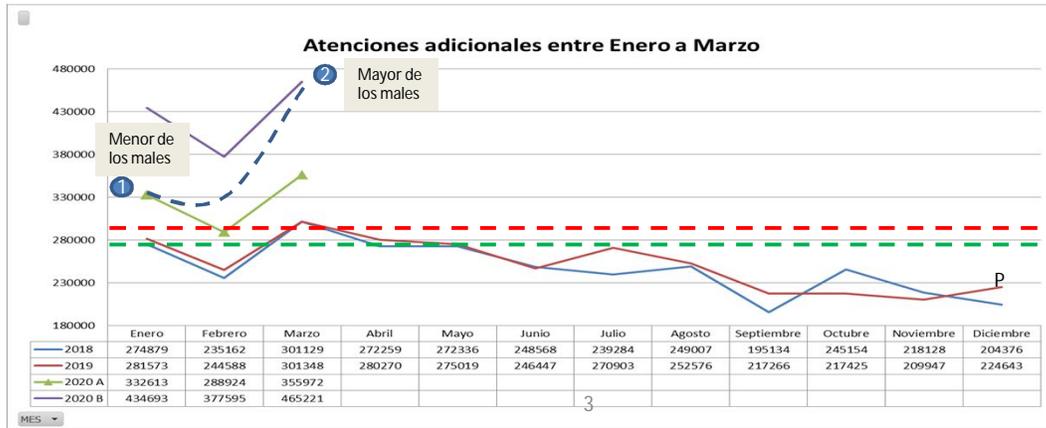
27 Feb 2020



Proyectamos impacto...

DICIEMBRE 2019

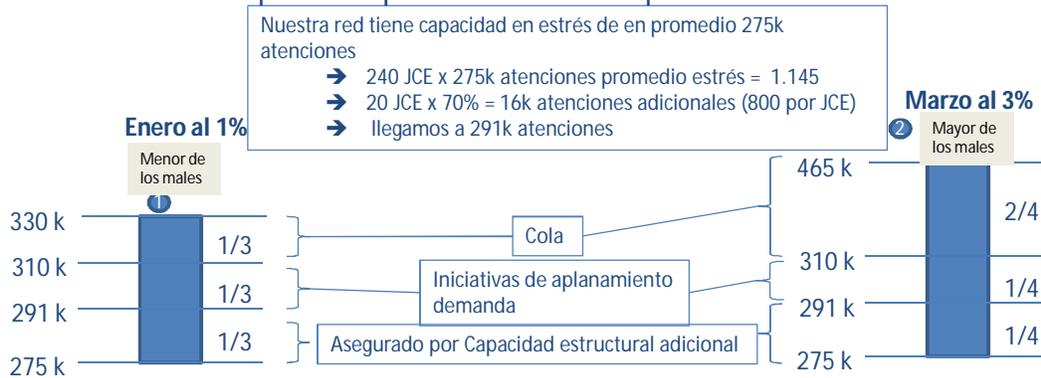
Proyección de impacto en Atenciones



Oferta Extendida 291k
Oferta disponible 275k

Situación en dos escenarios

- Independiente de los esfuerzos, estructuralmente entre 1/3 de la demanda (1%) y 1/2 de demanda puede impactar en cola de espera



Generamos un Plan...

ESTRATEGIA DE SERVICIO

PERIODO DE CONTINGENCIA – PROYECCIÓN DE AUMENTO DE DEMANDA

CONTENCIÓN PRIMERA LÍNEA

APLANAMIENTO DEMANDA

CUIDADO AFILIADOS

MAYOR OFERTA

MAYOR OFERTA

CONTENCIÓN PRIMERA LÍNEA

APLANAMIENTO DEMANDA

CUIDADO AFILIADOS

MAYOR OFERTA

APLANAMIENTO DEMANDA

CONTENCIÓN PRIMERA LÍNEA

MAYOR OFERTA

**CONTENCIÓN
PRIMERA LÍNEA**

MAYOR OFERTA

CUIDADO AFILIADOS

APLANAMIENTO DEMANDA

CONTENCIÓN PRIMERA LÍNEA

MAYOR OFERTA

**APLANAMIENTO
DEMANDA**

MAYOR OFERTA

APLANAMIENTO DEMANDA

CUIDADO AFILIADOS

APLANAMIENTO DEMANDA

CONTENCIÓN PRIMERA LÍNEA

MAYOR OFERTA

**CUIDADO
AFILIADOS**

MAYOR OFERTA

APLANAMIENTO DEMANDA

CUIDADO AFILIADOS

ESTRATEGIA DE SERVICIO

PERIODO DE CONTINGENCIA – PROYECCIÓN DE AUMENTO DE DEMANDA

MAYOR OFERTA

(1er Tercio)

1. Dotación adicional:
 1. **Sucursales:** Dotación extra asistentes/Guardias.
 2. **Contact Center:** 4 agentes
 3. **BackOffice:** 1-2 apoyo procesamiento sucursal virtual.
2. Nuevas estaciones de trabajo sucursales
3. Aumento de presencias parciales
4. Arriendo locales próximos
5. Alianzas con terceros

APLANAMIENTO DEMANDA

(2do Tercio)

1. Apoyo infográfico (sitio web, mail de cese, pantallas sucursales)
2. Nuevos protocolos y mensajes en IVR en Contact Center
3. Agendamiento web – reserva de horas
4. Flexibilización horaria, Horas extras, aumento de horarios de atención antes de las 9:00
5. Postergar la salida de cartola digital.
6. Apertura sábado de mañana

CONTENCIÓN PRIMERA LÍNEA

(2do Tercio)

1. Pre atención, asistencia en cola, Anfitrión empoderado
2. Entrega de folletos/ volantes informativos.
3. Uso de dispositivos Móviles/Tablet – claves Web, certificados, cartolas, Información, requisitos
4. Tótem de autoatención

CUIDADO AFILIADOS

(3er Tercio)

1. Asistencia en cola con anfitriones con branding corporativo identificados
2. Entrega de agua/dulces/toldos
3. Búsqueda de atenciones preferenciales.



Pusimos el plan en marcha...



AFC Chile
SEGURO DE CESANTIA®

PLAN DE PREPARACION

MAYOR OFERTA	APLANAMIENTO DEMANDA
CONTENCIÓN PRIMERA LINEA	CUIDADO AFILIADOS-COLABORADORES





↑
Providencia

Teatinos →



Habilitación de Módulos adicionales

- 63 reemplazos de vacaciones
- 18 asistentes extras
- 5 Escritorios
- 8 Equipos
- 13 Impresoras
- 9 Scanner



AFC Chile
SEGURO DE CESANTIA®

PLAN DE PREPARACION

MAYOR OFERTA	APLANAMIENTO DEMANDA
CONTENCIÓN PRIMERA LINEA	CUIDADO AFILIADOS-COLABORADORES

Afiliados Empleador

Ingresar a Sucursal Virtual

Recuperar clave

Solicitar clave

Solicitud de cobro del Seguro de Cesantía

1 — 2 — 3 — 4

Tipo de beneficio Datos y antecedentes Modalidad de pago Confirmación

Ingrese los datos relacionados con el término de su relación laboral para conocer el tipo de beneficio al que podría acceder.



Solicitudes WEB

- Apoyo remoto desde sucursales de media jornada (2 personas)

Contact Center

- Aumento de dotación en 4 personas
- Mensajes en IVR y protocolo de atención invitando a visitar sucursal en horarios valle y a través de la sucursal virtual



10



AFC Chile
SEGURO DE CESANTIA®

PLAN DE PREPARACION

MAYOR OFERTA	APLANAMIENTO DEMANDA
CONTENCIÓN PRIMERA LINEA	CUIDADO AFILIADOS-COLABORADORES

Sus trámites LAS 24 HORAS DEL DÍA

Ingresando en la Sucursal Virtual, con su rut y clave podrá **simular y solicitar** su Seguro de Cesantía. Si no tiene sus claves, **solicítelas** en sucursales.



Cuándo tramitar EL SEGURO DE CESANTÍA

Su primer pago siempre se realizará después de 30 días desde la fecha de término de su contrato y según el calendario de pagos AFC.

¿Sabía qué?

No es necesario realizar su trámite al día siguiente del término de su relación laboral. **Tiene hasta el décimo día (hábil) para solicitarlo sin que varíe la fecha del primer pago.** Mientras usted mantenga la condición de cesante no existe plazo para realizar la solicitud.

Tenga en cuenta que los primeros días del mes hay mayor afluencia de público, planifique su visita a sucursales.

Trámite	Día de pago
Cuenta Individual de Cesantía	3, 13 o 23 de cada mes
Fondo de Cesantía Solidario	13 o 30 de cada mes
Beneficiarios herederos	3, 13 o 23 de cada mes
Pensionados	15 o 28 de cada mes

No más FILAS

¿Sabía que en nuestras sucursales tenemos horarios **punta y valle?**

Prefiera los horarios de la tarde **con menos demanda de público**
De lunes a jueves entre las **14:00 y 16:00 hrs.**



Revise los horarios y direcciones de todas nuestras sucursales en www.afc.cl/sucursales/

Información en página Web pública y Mail de cese

Objetivos:

- Aplanamiento de demanda
- Dirigir el público a la sucursal virtual



AFC Chile
SEGURO DE CESANTIA®

PLAN DE PREPARACION

MAYOR OFERTA	APLANAMIENTO DEMANDA
CONTENCIÓN PRIMERA LINEA	CUIDADO AFILIADOS-COLABORADORES









- Entrega de dulces y agua, con apoyo de personal extra contratado por jornada para sucursales con mayor tamaño y afluencia de público
- Uso de pecheras con imagen corporativa

PLAN DE PREPARACION

MAYOR OFERTA	APLANAMIENTO DEMANDA
CONTENCIÓN PRIMERA LINEA	CUIDADO AFILIADOS-COLABORADORES



Toldos en Maipú



Señaléticas en Teatinos y Miraflores

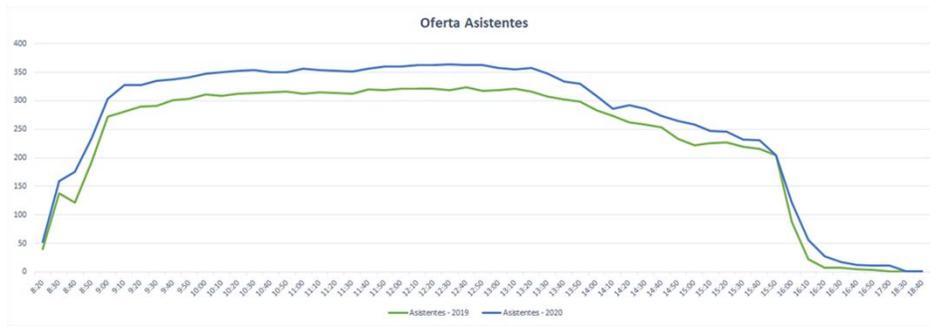


Separadores de fila adicionales para 16 sucursales

Analizamos los resultados en Cifras (Peak de Enero)

Aumento del 13% en oferta

- Revisión de los primeros 10 días hábiles de Enero 2020 vs mismo periodo de 2019



15

Mejoras en operación diaria

- 7,81% de aumento en atenciones → **Demanda**
- 6% de mejora en SLA → 93,50% vs 87,21%
- 25,17% menos de tiempo promedio de espera
- 2,96% de atenciones perdidas vs 3.76% en 2019



Nota: Revisión de los primeros 10 días hábiles de Enero 2020 vs mismo periodo de 2019

16

RESULTADOS ENERO 2020

MAYOR OFERTA	APLANAMIENTO DEMANDA
CONTENCIÓN PRIMERA LÍNEA	CUIDADO AFILIADOS-COLABORADORES

Contact Center y Solicitudes WEB

- 94% de aumento en solicitudes web
- 125% de aumento en solicitudes web cursadas



- 16% de aumento en llamadas
- 1% de abandono vs 3,74% en 2019
- 85% de llamadas atendidas antes de 20 segundos vs 73% en 2019



Nota: Enero 2019 terminó con 83%

RESULTADOS ENERO 2020

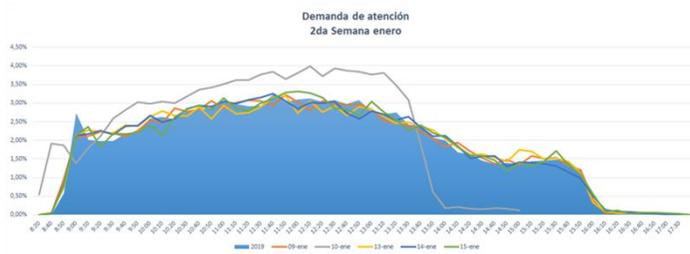
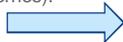
MAYOR OFERTA	APLANAMIENTO DEMANDA
CONTENCIÓN PRIMERA LÍNEA	CUIDADO AFILIADOS-COLABORADORES

Comportamiento de demanda durante el día

Primeros 5 días hábiles de 2020 (líneas) vs primeros 4 días hábiles de 2019 (sin viernes).



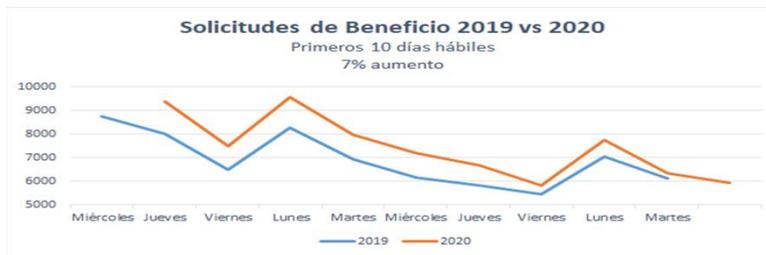
Segundos 5 hábiles de 2020 (líneas) vs segundos 4 días hábiles de 2019 (sin viernes).



RESULTADOS ENERO 2020

MAYOR OFERTA	APLANAMIENTO DEMANDA
CONTENCIÓN PRIMERA LINEA	CUIDADO AFILIADOS-COLABORADORES

En resumen



¿ Como proyectábamos en enero que estaría Marzo ?

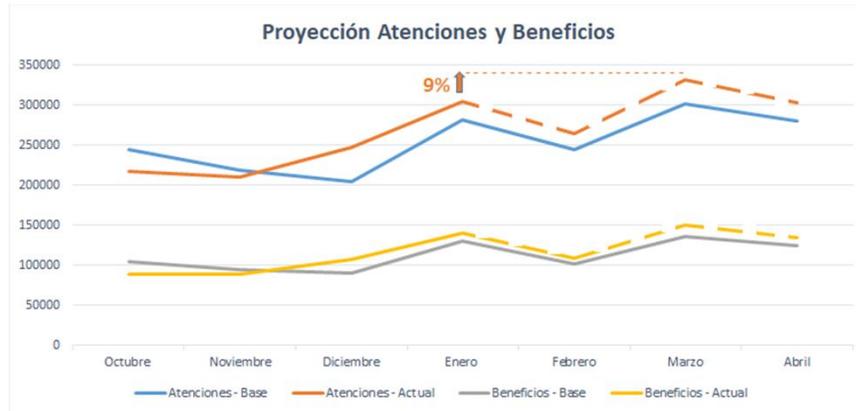
ENERO 2020

PLAN MARZO 2020

MAYOR OFERTA	APLANAMIENTO DEMANDA
CONTENCIÓN PRIMERA LINEA	CUIDADO AFILIADOS-COLABORADORES

Proyección de demanda para marzo

- Asumimos aumento de 10% vs marzo de 2019 → Implica un aumento del 9% vs enero 2020

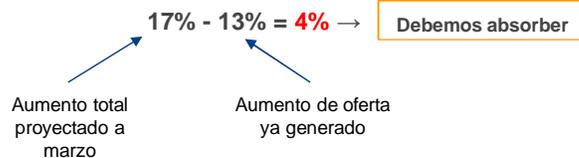


PLAN MARZO 2020

MAYOR OFERTA	APLANAMIENTO DEMANDA
CONTENCIÓN PRIMERA LINEA	CUIDADO AFILIADOS-COLABORADORES

Análisis y propuestas para enfrentar aumento de demanda

- El 8% de aumento en enero más el 9% proyectado a Marzo → 17% total de cara a marzo



- 4% adicional en oferta, significa aumentar en 13 módulos de atención, si es que fuese matemática directa
 - En la práctica, la distribución de esos 13 módulos, no da valores enteros por sucursal
 - Se distribuirán de acuerdo a dotación extra ya considerada y sucursales con peor SLA histórico marzo y enero 2020

AFC Chile
SEGURO DE CESANTIA®

PLAN MARZO 2020

MAYOR OFERTA	APLANAMIENTO DEMANDA
CONTENCIÓN PRIMERA LINEA	CUIDADO AFILIADOS-COLABORADORES

Para apoyar en la mitigación de ese 4% adicional, sin afectar SLAs y calidad de atención, también proponemos seguir con:

- Distribuir de manera uniforme la demanda durante el día y entre ellos (Aplanamiento)

Continuar con la entrega de información clara en web pública

Implementación de Agendamento WEB, Disponibilizando sólo horarios en la tarde

Seguir fortaleciendo el trabajo del backOffice de Solicitudes Web

Dípticos informativos que serán repartidos en Notarías estratégicas

23

AFC Chile
SEGURO DE CESANTIA®

PLAN MARZO 2020

MAYOR OFERTA	APLANAMIENTO DEMANDA
CONTENCIÓN PRIMERA LINEA	CUIDADO AFILIADOS-COLABORADORES

- **Apoyo a atención en fila**
 - Entrega de 25 Laptop Touch para anfitriones, con los cuales se harán entrega de certificados y claves de acceso.
 - 21 anfitriones adicionales → 15 aprobados, 6 pendientes de aprobación

● Entrega de agua y dulces

24

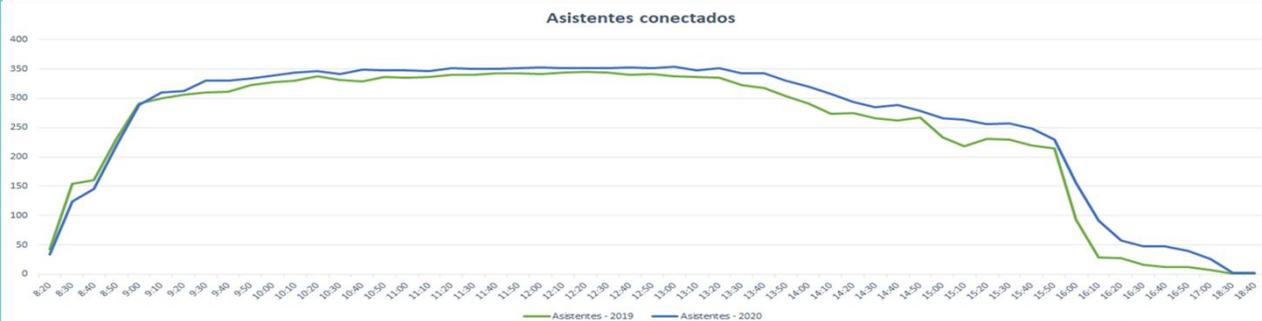
Analizamos los resultados en Cifras (Febrero)

Resultados Febrero 2020

MAJOR OFERTA	APLANAMIENTO DEMANDA
CONTENCIÓN PRIMERA LINEA	CUIDADO AFILIADOS-COLABORADORES

Aumento del 5,17% en oferta (vs 13% Enero)

- Revisión de los primeros 10 días hábiles de Febrero 2020 vs mismo periodo de 2019
 - N° Asistentes: 348 vs 366





Resultados Febrero 2020

MAJOR OFERTA

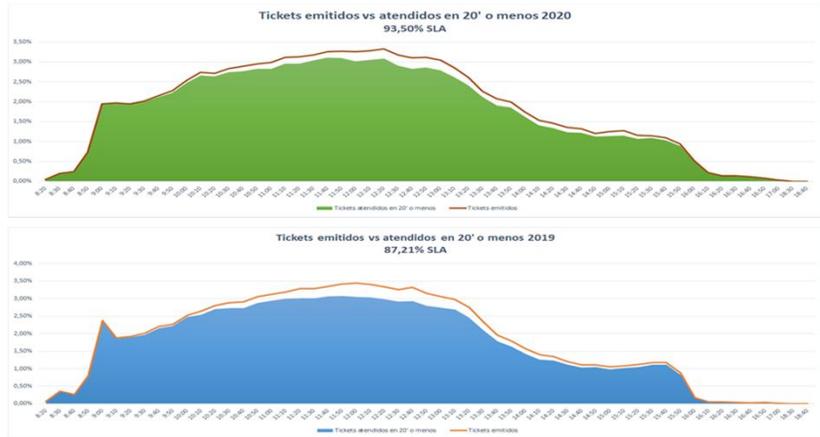
APLANAMIENTO DEMANDA

CONTENCIÓN PRIMERA LINEA

CUIDADO AFILIADOS-COLABORADORES

Mejoras en operación diaria

- 1,69% de aumento en atenciones → **Demanda** (Vs 7,81% enero)
- 1,67% de mejora en SLA → 94,48% vs 92,81% (Vs 6% enero)
- 5,88% menos de tiempo promedio de espera (Vs 25,17% enero)
- 3,11% de atenciones perdidas vs 3.27% en 2019 (Vs 2,96% enero)



Nota: Revisión de los primeros 10 días hábiles de Febrero 2020 vs mismo periodo de 2019



Resultados Febrero 2020

MAJOR OFERTA

APLANAMIENTO DEMANDA

CONTENCIÓN PRIMERA LINEA

CUIDADO AFILIADOS-COLABORADORES

Contact Center y Solicitudes WEB

- 45,41% de aumento en solicitudes web (Vs 94% enero)
- 56% de aumento en solicitudes web cursadas



- 8% de aumento en llamadas (Vs 16% enero)
- 1,19% de abandono vs 1,42% en 2019 (vs 1%)
- 87,58% de llamadas atendidas antes de 20 segundos vs 89,22% en 2019 (vs 85% enero)



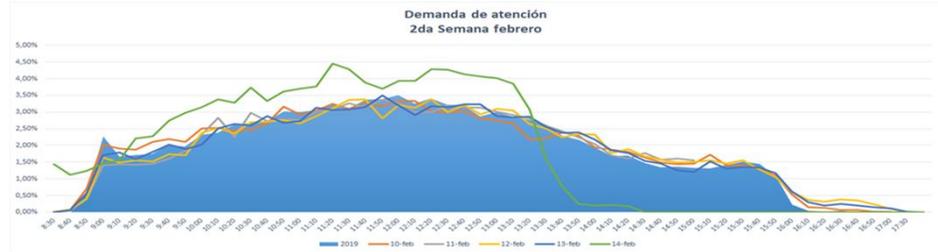
Nota: Febrero 2019 lleva un 84,3% de cumplimiento SLA

Comportamiento de demanda durante el día

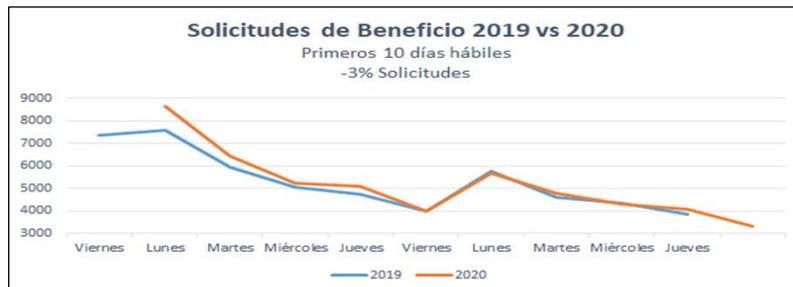
Primeros 5 días hábiles de 2020 (líneas) vs primeros 4 días hábiles de 2019 (sin viernes).



Segundos 5 hábiles de 2020 (líneas) vs segundos 4 días hábiles de 2019 (sin viernes).

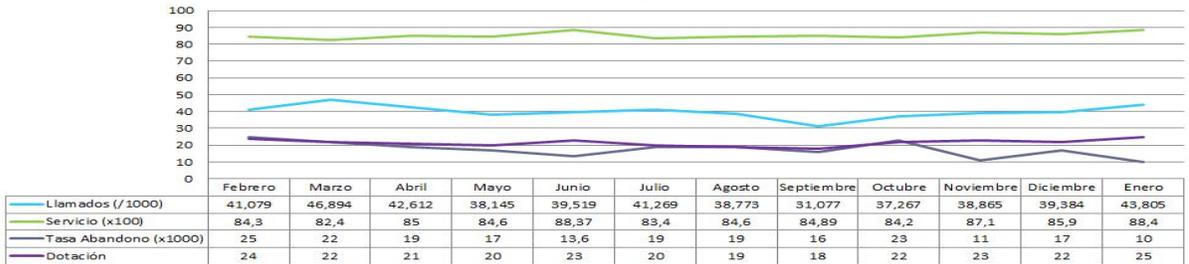


En resumen

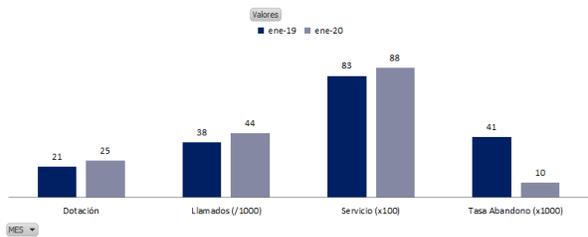


Niveles de servicio: Contact Center

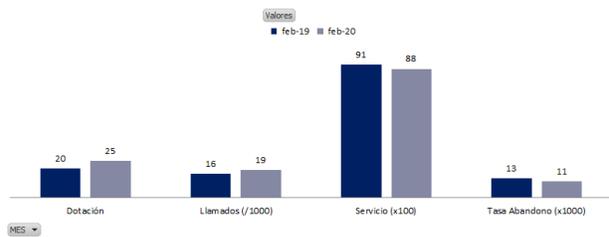
Tendencias Ultimos 12 Meses



Enero 2019 Vs Enero 2020

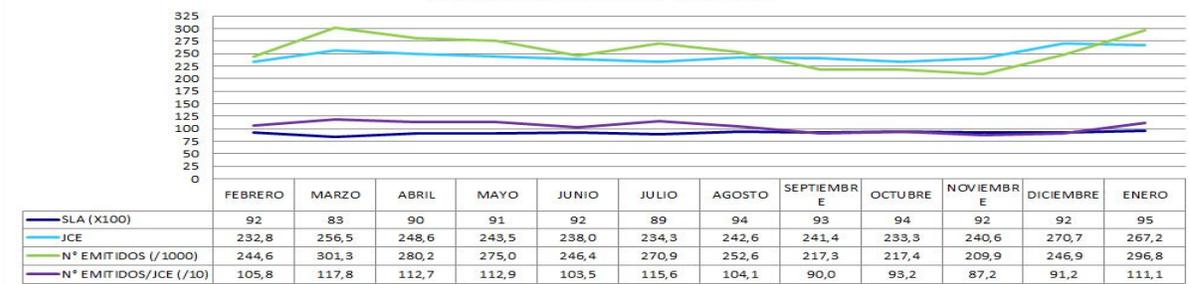


Febrero 2019 Vs Febrero 2020

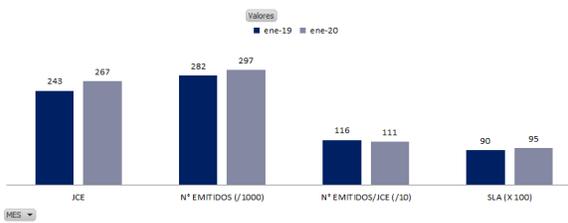


Niveles de servicio: Atención Sucursales

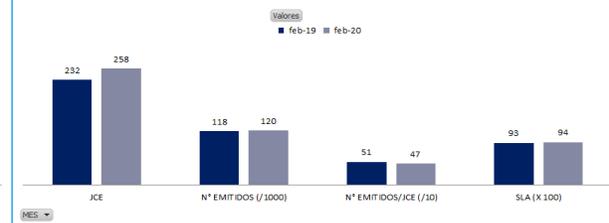
Tendencias Ultimos 12 Meses



Enero 2019 VS Enero 2020



Febrero 2019 VS Febrero 2020



MAYOR OFERTA	APLANAMIENTO DEMANDA
CONTENCIÓN PRIMERA LINEA	CUIDADO AFILIADOS-COLABORADORES

Proyección de demanda para marzo

- Mantendremos la proyección hecha en enero para marzo
- Mantenemos las medidas y agregamos algunas nuevas (Agenda Web)



Agendamiento WEB
(Estrategia Digital)

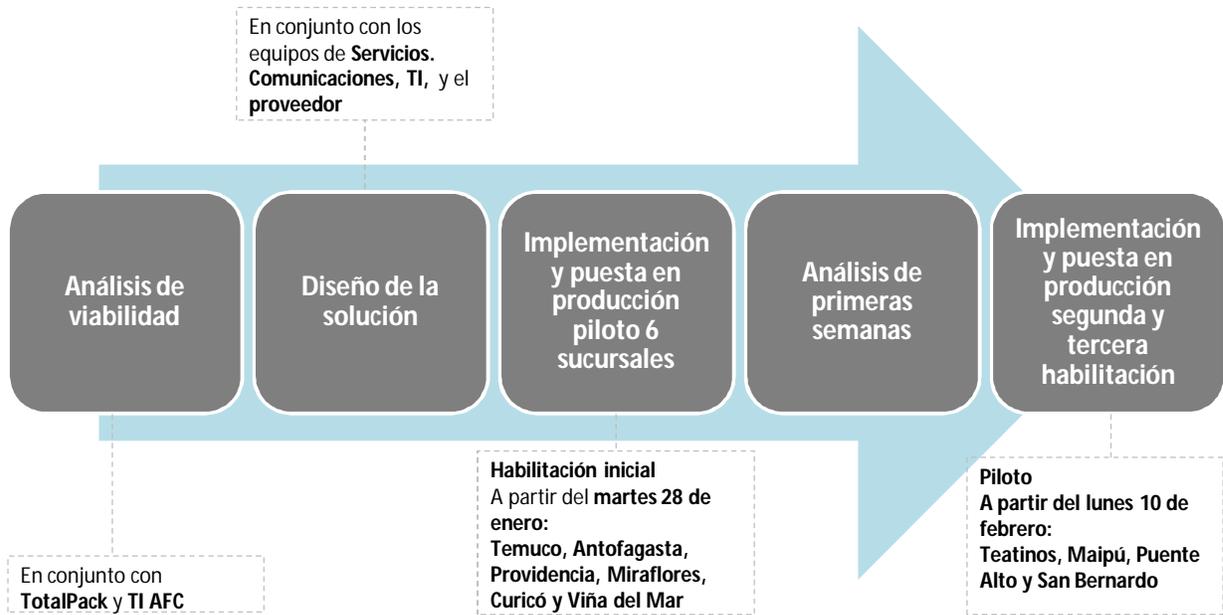
OBJETIVOS

Permitir a los usuarios planificar su visita a las sucursales y realizar sus trámites en un horario de baja concurrencia (**Aplanamiento demanda**), teniendo una atención con horarios estipulados, disminuyendo su tiempo de espera, de modo de mejorar su experiencia y aumentar su satisfacción(**Mejor Servicio**).

ALCANCE

Este servicio queda accesible para todo usuario que ingrese al **sitio público** y realice el flujo de agendamiento web en las **sucursales habilitadas**. Las sucursales deben contar con un **anfitrión** para que direcciona al usuario según corresponda y evite confusiones.

¿Cómo hemos trabajado?



Plan piloto

IMPLEMENTAR PAULATINAMENTE PARA MEDIR ADOPCIÓN DEL SERVICIO Y COMPORTAMIENTO DE LOS USUARIOS



Agende en afc.cl

Sitio Público AFC

Formulario Agenda

The image displays two screenshots from the AFC website. The left screenshot shows the public site navigation with a red box highlighting the 'Agende web' icon in the footer. The right screenshot shows the 'Formulario Agenda' page, which includes a login form and a 'Reserva de horas' section. In the reservation section, a red box highlights the 'Horas disponibles' (14:30 and 14:45) and 'Horas no disponibles (Oferta completada)' (14:45) options.

Medición y resultados

IMPLEMENTAMOS UN REPORTE EN TOTALPACK



Agenda Lista Futura

ID	Ciudad	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	AGC Providencia	04/09/2018	18/02/2020
2	AGC Temuco	06/09/2018	18/02/2020
3	AGC Antofagasta	14/09/2018	18/02/2020
4	AGC Curicó	05/09/2018	18/02/2020
5	AGC Puerto Montt	24/09/2018	18/02/2020
6	AGC Concepción	13/09/2018	18/02/2020
7	AGC La Serena	03/09/2018	18/02/2020
8	AGC Temuco	22/09/2018	18/02/2020
9	AGC Antia	24/09/2018	18/02/2020
10	AGC Copiapó	05/09/2018	18/02/2020
11	AGC Iquique	15/09/2018	18/02/2020
12	AGC Valdivia	13/09/2018	18/02/2020
13	AGC Corral	26/09/2018	18/02/2020
14	AGC Valparaiso	12/09/2018	18/02/2020
15	AGC Talca	13/09/2018	18/02/2020
16	AGC Rancagua	11/09/2018	18/02/2020
17	AGC Pto. Alto	24/09/2018	18/02/2020
18	AGC Pto. Aysén	26/09/2018	18/02/2020
19	AGC San Felipe	26/09/2018	18/02/2020
20	AGC Viña del Mar	10/09/2018	18/02/2020
21	AGC Coyhaique	28/09/2018	18/02/2020
22	AGC San Bernardo	10/09/2018	18/02/2020
23	AGC San Pedro De La Paz	29/09/2018	18/02/2020
24	AGC Angol	29/09/2018	18/02/2020
27	AGC Valmier	22/09/2018	18/02/2020
28	AGC Osorno	24/09/2018	18/02/2020
29	AGC Los Andes	20/09/2018	18/02/2020
30	AGC San Fernando	21/09/2018	18/02/2020
31	AGC Copilapu	02/09/2018	18/02/2020

Sucursal	Cliente	Res	Atención	Efect.
AGENDA WEB	1582827-2	990709163	2020/01/28 14:00	
AGENDA WEB	1582827-2	990709162	2020/01/28 14:15	
AGENDA WEB	1627562-2	977777777	2020/01/28 14:15	
AGENDA WEB	11111111-1	98219919	2020/01/28 14:15	
AGENDA WEB	1720209-8	912345678	2020/01/28 16:15	
AGENDA WEB	15633747-1	912345678	2020/01/28 16:15	
AGENDA WEB	16671437-3	981385310	2020/01/28 14:00	
AGENDA WEB	1602042-2	957195802	2020/01/28 14:00	
AGENDA WEB	8616832-2	972189479	2020/01/28 14:00	
AGENDA WEB	1948832-2	985430316	2020/01/28 14:00	
AGENDA WEB	1076820-2	989051794	2020/01/28 14:00	
AGENDA WEB	1296433-2	942289222	2020/01/28 14:15	
AGENDA WEB	1247638-2	972748856	2020/01/28 14:15	
AGENDA WEB	16239200-2	976188025	2020/01/28 14:15	
AGENDA WEB	1582827-2	965723425	2020/01/28 14:30	
AGENDA WEB	16612720-4	937318978	2020/01/28 14:30	
AGENDA WEB	6760037-4	998008307	2020/01/28 14:30	
AGENDA WEB	11111111-1	98219919	2020/01/28 14:45	
AGENDA WEB	14138000-8	995915722	2020/01/28 15:00	
AGENDA WEB	13725188-5	96432971	2020/01/28 15:00	
AGENDA WEB	16807520-4	98198342	2020/01/28 15:45	
AGENDA WEB	18347184-8	936810236	2020/01/28 14:00	
AGENDA WEB	16497917-4	98141497	2020/01/28 14:00	
AGENDA WEB	28436161-3	95424937	2020/01/28 14:00	
AGENDA WEB	15779912-2	961593136	2020/01/28 14:00	
AGENDA WEB	16311142-9	949791906	2020/01/28 14:00	
AGENDA WEB	11111111-1	976105995	2020/01/28 14:15	
AGENDA WEB	18339714-9	979494933	2020/01/28 14:15	
AGENDA WEB	16617621-4	996498468	2020/01/28 14:15	
AGENDA WEB	14604208-8	992127098	2020/01/28 14:30	
AGENDA WEB	16547775-4	975896826	2020/01/28 14:30	
AGENDA WEB	11111111-1	954105995	2020/01/28 14:45	
AGENDA WEB	1582827-2	983706116	2020/01/28 14:45	
AGENDA WEB	15543804-8	983997066	2020/01/28 14:45	
AGENDA WEB	16876222-5	987394467	2020/01/28 14:45	
AGENDA WEB	12424118-8	972124194	2020/01/28 15:00	
AGENDA WEB	13706212-3	938762887	2020/01/28 15:00	

Resultados globales en números

DEL 28 DE ENERO AL 21 DE FEBRERO

Sucursal	Reservas	Atención Agenda	Atención general	Atención Total	Efectividad
Antofagasta	6	1	2	3	50%
Curicó	3	0	1	1	33%
Miraflores	87	23	18	41	47%
Providencia	134	49	21	70	52%
Temuco	13	2	2	4	31%
Viña del Mar	11	0	6	6	55%
Maipú	2	0	0	0	0%
Puerto Alto	4	0	1	1	25%
San Bernardo	3	1	0	1	33%
Teatinos	17	2	7	9	53%
TOTAL	280	78	58	136	49%

Resultados globales en percepción

DEL 28 DE ENERO AL 21 DE FEBRERO



41

PRÓXIMOS PASOS

1. Planificar **fase II** del proyecto: interfaz usuaría construida por AFC, conectada a través de web services con TotalPack y con algunos requisitos de mejora para AFC.
2. Plan de difusión más agresivo
3. Medir penetración en forma continua



Gerencia de Operaciones y Servicio