

Guía de operación de un agente de centro de contacto

Una guía corta para una cola: transparencia, autenticación, traspaso y qué se escribe de vuelta en el sistema en el que las personas ya confían.

ACTUALIZADO 2026-10-22

Esta guía es para la dirección de experiencia de cliente y para la persona que opera la cola. Asume un agente, una cola y una lista de intenciones que la empresa está dispuesta a terminar sin inventar política.

Las agencias que operan el servicio para un cliente deben poder entregar esto, completo, a ese cliente. El cliente es dueño de la relación. El agente no tiene un conjunto de reglas más suave que las personas en el piso.

Antes de que el agente entre en la cola

- ☐ La lista de intenciones está firmada. Lo que no está en la lista es un defecto si el agente lo intenta.
- ☐ El saludo dice que el cliente habla con un agente de la empresa, en el idioma de la conversación.
- ☐ El camino hacia una persona es una acción normal y se probó con la cola larga.
- ☐ La autenticación se queda en el mecanismo que el centro ya usa. El agente recibe un sí o un no para intenciones concretas.
- ☐ Los números de tarjeta no entran en la conversación, la instrucción ni el registro. El pago se queda en la página o el IVR que ya está en alcance de PCI DSS.
- ☐ Las notas se escriben en el sistema que los agentes humanos ya usan, con un autor que muestra la automatización.
- ☐ La grabación y la conservación siguen la misma regla que el resto del centro, incluido cualquier aviso que la jurisdicción ya exige.
- ☐ Los supervisores extienden la muestra de calidad que ya existe. Los defectos nuevos incluyen política inventada, autenticación omitida y traspaso negado.
- ☐ El plan de personal dice qué trabajo queda para las personas, y quién escucha los contactos más difíciles.

☐ Un supervisor puede sacar al agente de la cola el mismo día.

Intenciones que se quedan con una persona

- Quejas que no mapean a una respuesta documentada.
- Clientes que piden una persona, o que están en una situación vulnerable que el centro ya trata con un camino especial.
- Disputas, ofertas de retención y cualquier cambio de cobertura o de las condiciones comerciales de la cuenta.
- Cualquier cosa que el sistema de registro no puede confirmar. El agente no infiere un estado a partir de correo viejo.

S-CORP — Engineered for outcomes. Built for trust.

s-corp.app · Guía de operación de un agente de centro de contacto