

SÓLO EXISTE  
UN JEFE:  
EL CLIENTE



**Mayka Pérez, Directora del Departamento de Atención al Cliente de Avalon**

## “Escuchamos al cliente para fijar nuestras prioridades”

Mayka Pérez Alfaya dirige el Departamento de Atención al Cliente de Avalon desde mayo de 2015. De discurso enérgico y con la seguridad que le dan unos resultados en constante mejora, Mayka Pérez nos cuenta cómo funciona un departamento que ocupa una posición estratégica en la estructura de Avalon, donde más del 50% de la plantilla está dedicada en exclusiva a atender las necesidades del cliente.

**E**staciones de Servicio: Tras casi dos años como Directora de Atención al Cliente de Avalon ¿qué cosas dirías que han cambiado o están cambiando en estos meses y qué balance haces de este tiempo en la Compañía?

**Mayka Pérez:** En estos casi dos años trabajando al frente de este departamento me he enfocado en tres grandes prioridades: personas, procesos y sistemas. En cuanto a las personas que trabajan en el Departamento de Atención al cliente, me he enfocado en fomentar su polivalencia, en aplicar una formación continua que desarrolle al máximo su conocimiento y en mejorar los ratios de solución al cliente optimizando las marcas de las incidencias resueltas. Así, a día de hoy, el 98% de las incidencias son resueltas en modo remoto y la mayoría de ellas en tiempo real. En cuanto a la mejora de procesos de atención a clientes, muchos se basan en la propia información que recojo durante las visitas frecuentes que realizo junto con nuestro Equipo de Ventas. No hay nada como escuchar al cliente para fijar tus prioridades. Por último, me gustaría destacar que hemos arrancado un proceso de renovación de nuestra plataforma tecnológica de atención: una centralita con servicios avanzados de voz y datos que nos permitirá ser todavía más ágiles y reforzar así la calidad de nuestro servicio.

**Estaciones de Servicio: Llegaste a Avalon desde un sector altamente especializado como es el financiero y trabajando con importantes entidades de crédito, ¿cómo se encaja toda esa experiencia en el mercado de la distribución de carburantes?**

**Mayka Pérez:** En ambos sectores la atención al cliente es fundamental. Viene marcada por elementos comunes como la rapidez en la respuesta, el papel primordial de la capacitación de los agentes y cambios frecuentes en los productos y servicios que prestamos.

En nuestro sector este nivel de exigencia es todavía mayor, ya que tenemos que garantizar la continuidad de la venta a los clientes, y por tanto, la exigencia en cuanto a la calidad del servicio tiene que ser indiscutible.

Mi experiencia está muy enfocada en la gestión de equipos de alto rendimiento y creación de flujos con un objetivo claro en la optimización de tiempos y mejora del servicio. La base de mi filosofía de trabajo y mi propia motivación está muy marcada en la presencia y escucha continua al cliente de una forma personalizada y en este sector, es muy importante esta cercanía.

**Estaciones de Servicio: ¿Cuál es la función y estructura del departamento que diriges?**

**Mayka Pérez:** El Departamento de Atención al Cliente de Avalon cubre todos los contactos con el cliente después de la venta de nuestros servicios

por parte del Departamento Comercial. Ponemos a disposición de nuestros clientes un servicio técnico especializado que es claramente uno de los principales elementos diferenciadores en el sector de las estaciones de servicio.

En cuanto a su estructura, está compuesto por tres áreas principales. Contamos con un servicio de Help Desk que agrupa la mayor parte de nuestro equipo. Está formado por técnicos con una experiencia media de diez años y su función es la de resolver, en el menor tiempo posible, las incidencias que nos llegan. Por otro lado, tenemos consultores de negocio que están especializados en nuestras aplicaciones de gestión y que apoyan a nuestro equipo comercial en la configuración técnica de soluciones complejas para nuestros clientes. Y el tercer grupo lo forman los analistas de procesos, que revisan constantemente la efectividad de nuestra operativa conforme a los estándares de nuestra certificación ISO 9001 y definen los procedimientos y encuestas para conocer el grado de satisfacción de nuestros clientes.



“No hay nada como escuchar al cliente para fijar tus prioridades”, afirma con convicción la Directora del Departamento de Atención al Cliente de Avalon.

**Estaciones de Servicio: ¿Reciben algún tipo de formación específica los integrantes de estas áreas?**

**Mayka Pérez:** En Avalon fomentamos la polivalencia de nuestros técnicos y por ello apostamos por la formación continua. Cada trimestre el personal pasa por un proceso de formación específica cuyo contenido se programa tras analizar las necesidades de los técnicos. Esto nos permite tener un equipo de profesionales de perfil informático permanentemente actualizado, que está dedicado totalmente al cliente y que cuenta con todos los recursos para resolver cada una de las incidencias que se pueden presentar.

**Estaciones de Servicio: Cualquier instalación o equipo sufre incidencias durante su uso, ¿cómo ha organizado Avalon su servicio de asistencia técnica para dar respuesta a situaciones que forman parte del uso de un equipo informático?**

**Mayka Pérez:** En Avalon disponemos de un equipo propio con más de 30 técnicos especializados en la

resolución de incidencias. Damos un servicio 24x7 los 365 días del año para que nuestros clientes puedan estar tranquilos; para que, sea la hora que sea y el día que sea, pueden contar con nosotros.

Cuando nuestros clientes nos llaman con alguna incidencia en su instalación, abrimos inmediatamente la incidencia e intentamos resolverla de forma remota. En caso de que la incidencia necesite alguna intervención in situ, enviamos a un técnico especializado para que resuelva el problema en las instalaciones del cliente.

**Estaciones de Servicio: La compañía ¿presta asistencia telefónica y telemática? ¿Es posible subsanar las incidencias más comunes de forma remota?**

**Mayka Pérez:** Por supuesto, y además es uno de nuestros objetivos clave. A día de hoy, nuestro Departamento de Atención al Cliente es capaz de resolver el 98% de las incidencias en remoto. Nos hemos marcado objetivos muy exigentes de cara a conseguir la satisfacción de nuestros clientes y trabajamos todos los días como un equipo cohesionado y absolutamente motivado para ello.

**Estaciones de Servicio: ¿Cómo se consigue esa cohesión en un equipo de tantas personas? ¿Puede esto trasladarse al cliente en forma de beneficio o mejora en el servicio que se le ofrece?**

**Mayka Pérez:** La cohesión de un equipo se consigue siempre cuando se persiguen objetivos comunes. Para que exista un objetivo en común la base que lo fundamenta es una comunicación constante y fluida, el reconocimiento del trabajo bien hecho marcado por pequeños hitos y el liderazgo. Mi estrategia se basa en estar muy cerca del equipo, de la actividad y, por tanto, del cliente. La experiencia de los técnicos de Atención al Cliente de Avalon, junto a su implicación, hace que podamos construir sobre una base muy sólida y que cada cambio que se implante tenga éxito seguro, porque creemos en cada paso que damos.

**Estaciones de Servicio: ¿Cuál es el feedback que ofrece el Servicio de Asistencia Técnica al Departamento de I+D+i? Es decir, ¿cómo se mejoran los equipos Avalon gracias a la información transmitida por el SAT?**

**Mayka Pérez:** Realizamos un análisis periódico de las incidencias frecuentes para investigar si hay una causa raíz común que deba trasladarse al equipo de Desarrollo para mejorar el producto. Por otro lado, intentamos estar muy cerca de nuestros clientes y cualquier sugerencia o petición que tienen -y créeme que nos ayudan mucho en este sentido-, la compartimos con los departamentos de Desarrollo y Marketing de Producto para su estudio e implementación. Por último, yo misma me desplazo con frecuencia a visitar clientes con el



“Ponemos a disposición de nuestros clientes un servicio técnico especializado que es claramente uno de los principales elementos diferenciadores en el sector de las estaciones de servicio”, subraya Mayka Pérez.

equipo comercial para recabar de primera mano sus impresiones sobre nuestros productos y resolver cualquier incidencia abierta.

**Estaciones de Servicio: ¿Cuál es el tiempo medio de respuesta ante una incidencia habitual o frecuente?**

**Mayka Pérez:** Intentamos en la medida de lo posible resolver las incidencias "en caliente", es decir en la primera llamada del cliente. En incidencias frecuentes tenemos procesos de diagnóstico y pruebas que nos permiten, en la mayor parte de los casos, cerrar una incidencia en menos de 20 minutos.

**Estaciones de Servicio: ¿Incorporan los equipos y soluciones de Avalon avisos que alertan de futuras incidencias, es decir, que llevan a cabo una**

**labor preventiva que evita incidencias de mayor gravedad?**

**Mayka Pérez:** Los clientes que contratan nuestros servicios de mantenimiento tienen garantizada una revisión al año in situ de todos los equipos de la estación a cargo de nuestros técnicos. Revisamos de forma pormenorizada el estado de todos los elementos (impresoras, PC, Cajas, TPV, etc.) y reparamos aquellos que están deteriorados o, en último caso, recomendamos su sustitución. Aparte de esto, Avalon cuenta con un sistema de monitorización remota que registra eventos, mediciones y pruebas de vida de todos nuestros dispositivos y procesos de forma que estén permanente controlados. Esta aplicación genera alertas y envía inmediatamente las notificaciones correspondientes a los destinatarios que se haya definido para que, ya sea nuestro equipo de Help Desk o el propio cliente, puedan atender cualquier incidencia o evento del que se deba estar informado.

**Estaciones de Servicio: ¿Cómo sabéis qué opinan vuestros clientes?**

**Mayka Pérez:** Dentro del Departamento de Atención al Cliente tenemos un equipo de analistas encargado de la evaluación de cada una de nuestras intervenciones y que, además, realiza encuestas diarias a nuestros clientes, ya sea con el envío de cuestionarios electrónicos o a través de llamadas individuales. De esta forma, nuestros clientes pueden reportarnos de forma continua su impresión sobre el resultado de la intervención y su grado de satisfacción con la respuesta ofrecida por nuestros técnicos. Estas encuestas y entrevistas telefónicas son una fuente insustituible de oportunidades de mejora para nosotros y, afortunadamente, también son una muestra del reconocimiento al trabajo que estamos realizando.

**Estaciones de Servicio: Finalmente, ¿cuál es la filosofía del Departamento de Atención al Cliente de Avalon?**

**Mayka Pérez:** En una de las paredes del departamento tenemos impreso nuestro lema: "Solo existe un jefe: el cliente". Este es el principio que guía cada acción llevada a cabo por la compañía y es la base con la que trabajamos a diario en el Departamento de Atención al Cliente. Para ello contamos con un equipo altamente cualificado y especializado tanto en nuestros productos como en las necesidades del sector. Disponemos de sistemas de detección temprana y resolución remota de incidencias que nos permiten optimizar los tiempos de resolución, porque sabemos que esto es lo que más valoran nuestros clientes. Y empleamos toda nuestra energía para facilitar la labor diaria de nuestros clientes y potenciar al máximo el negocio de aquellos que han depositado su confianza en Avalon.



"La experiencia de los técnicos de Atención al Cliente de Avalon, junto a su implicación, hace que podamos construir sobre una base muy sólida y que cada cambio que se implante tenga éxito seguro, porque creemos en cada paso que damos", declara con satisfacción Mayka Pérez.