atuc
movilidad sostenible
asociación de transportes públicos urbanos y metropolitanos

EMT MADRID



LEY DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA

Impacto en la Experiencia de Cliente

atuc
movilidad sostenible
asociación de transportes públicos urbanos y metropolitanos

De la Ley SAC a la mejora de la Experiencia de Cliente

Cómo convertir una obligación legal en una ventaja

LEY DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA

EMT MADRID

1. Cambios

Elementos con mayor impacto en Experiencia de Cliente

- **Atención personalizada bajo demanda (Arts. 8.2 y 8.3)**

  Beneficio CX:

  - Menos frustración
  - Mejor resolución 1ª llamada
  - Percepción de control

atuc
movilidad sostenible
asociación de transportes públicos urbanos y metropolitanos



1. Cambios

Elementos con mayor impacto en Experiencia de Cliente

- **Tiempo de respuesta comprometido (Arts. 8.2 y 17)**

  Beneficio CX:

  - Menos esfuerzo
  - Sube la confianza
  - Sube el NPS

EMT MADRID

1. Cambios

Elementos con mayor impacto en Experiencia de Cliente

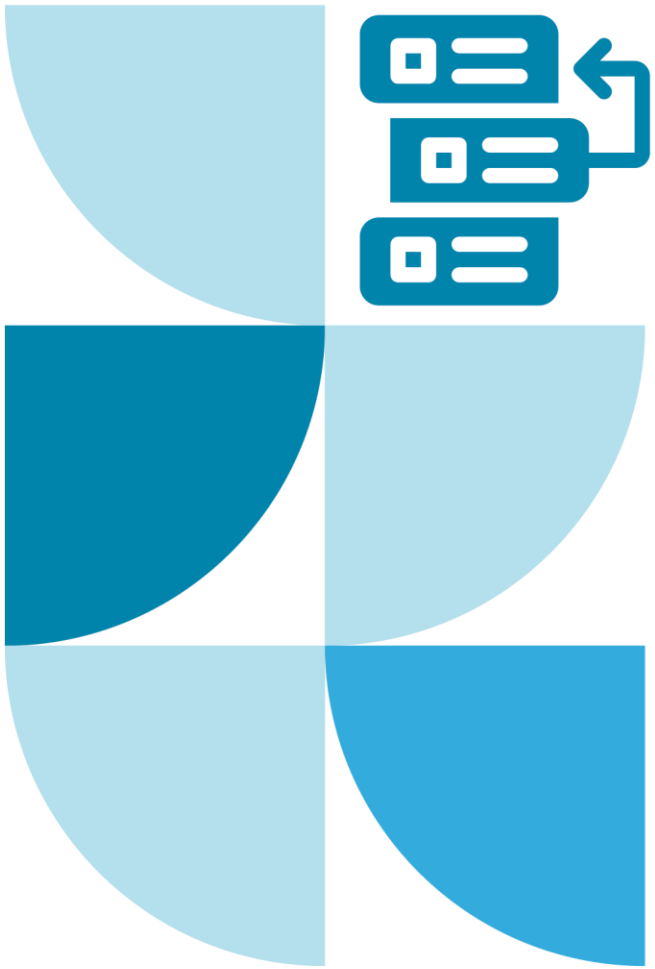
- **Omnicanalidad coherente y accesible (Arts. 7 y 5)**

  Beneficio CX:

  - Percepción de la filosofía CC
  - Inclusión real
  - Reducción de barreras

1. Cambios

Elementos con mayor impacto en Experiencia de Cliente



- **Trazabilidad y soporte duradero (Arts. 11 y 12)**

  Beneficio CX:

  - Transparencia
  - Menor ansiedad
  - Menor repetición de contactos

atuc
movilidad sostenible
asociación de transportes públicos urbanos y metropolitanos

1. Cambios

Elementos con mayor impacto en Experiencia de Cliente



- **Información sobre incidencias (Art. 14.2)**

  Beneficio CX:

  - Anticipación
  - Menor volumen reactivo
  - Protección de la confianza en crisis

EMT MADRID

atuc
movilidad sostenible
asociación de transportes públicos urbanos y metropolitanos

1. Cambios

Elementos con mayor impacto en Experiencia de Cliente



- **No sobrecostes ni numeración ambigua (Arts. 10.1 y 16.3)**

  Beneficio CX:

  - Percepción de trato justo
  - Reducción de confusiones

EMT MADRID

1. Cambios

Elementos con mayor impacto en Experiencia de Cliente



- **Formación específica (Art. 9.2)**

  Beneficio CX:

  - Empatía operativa
  - Consistencia en el trato

1. Cambios

Elementos con mayor impacto en Experiencia de Cliente

- **Evaluación y auditoría (Arts. 21 y 22)**

  Beneficio CX:

  - Metas claras
  - Rendición de cuentas
  - Mejora continua

atuc
movilidad sostenible
asociación de transportes públicos urbanos y metropolitanos



2.
Mapa de impacto en el Viaje del Cliente

LEY DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA

EMT MADRID

atuc
movilidad sostenible
asociación de transportes públicos urbanos y metropolitanos



Viaje del Cliente

INICIO

Información/Transparencia
Información y Comunicación claras

Operación SAC
Información proactiva de incidencias

Soporte y Reclamación
Atención personalizada y justificante escalado

Cierre/Aprendizaje
Medición, publicación, auditoría y formación

FINAL



LEY DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA

EMT MADRID

atuc
movilidad sostenible
asociación de transportes públicos urbanos y metropolitanos

3.
Métricas CX y **operativas obligatorias**

- **SLA –** *Service Level Agreement* / Acuerdo de nivel de servicio
- **TMO –** Tiempo Medio de Operación
- **ASA –** *Average of Answer* / Velocidad promedio de respuesta
- **FCR –** *First Contact Resolution* / Resolución en el primer contacto
- **Re-contact rate –** Tasa de recontacto para la misma gestión
- **CES –** *Customer Effort Score* / Nivel de esfuerzo
- **CSAT –** *Customer Satisfaction* / Nivel de Satisfacción
- **NPS –** *Net Promoter Score* / Probabilidad de recomendación

EMT MADRID



4.
Comunicación

- **Comunicación interna**
- **Comunicación externa**
  - Campañas

atuc
movilidad sostenible
asociación de transportes públicos urbanos y metropolitanos

Gracias

LEY DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA

EMT MADRID