



# First Contact Resolution

Estela González Santos, Danllelo Pérez Rivera, Andrés Ortiz Rivera & Mauricio Rivera Vázquez

IE 4995 Capstone | Carlos González, MIE, PhD | WI-21



## Define

## Measure

## Analyze

## Improve

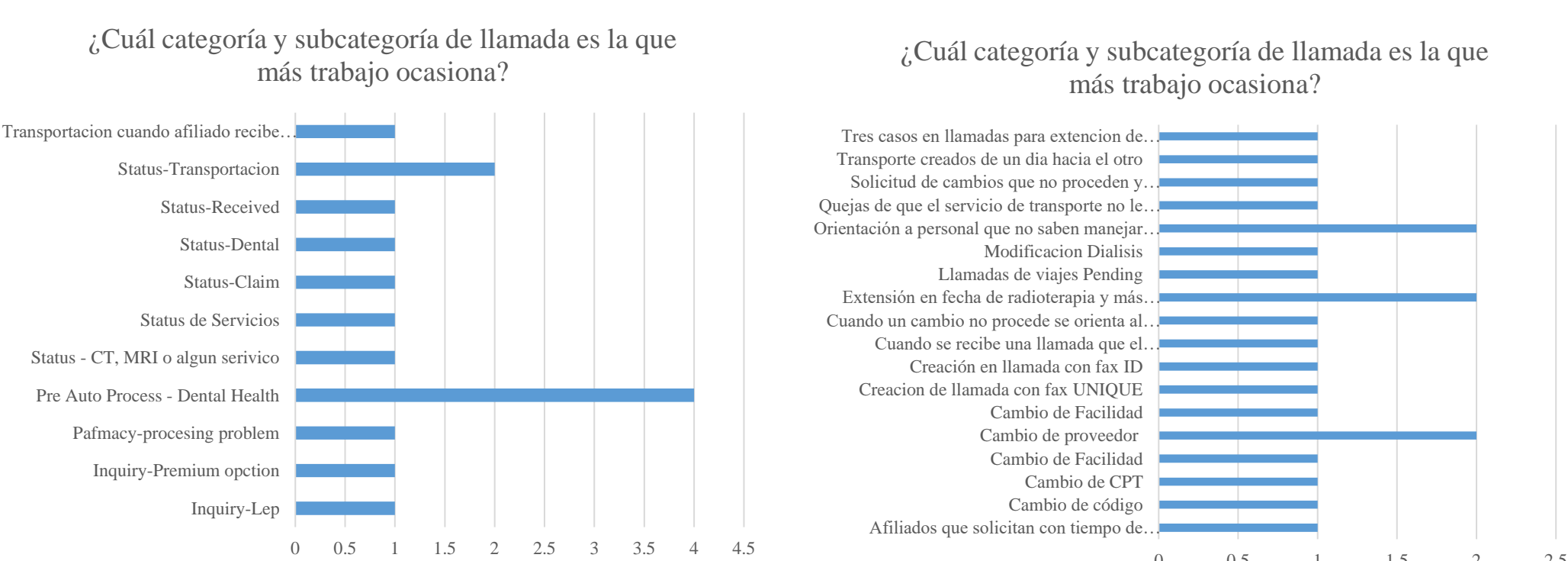
## Control

### Planteamiento del Problema

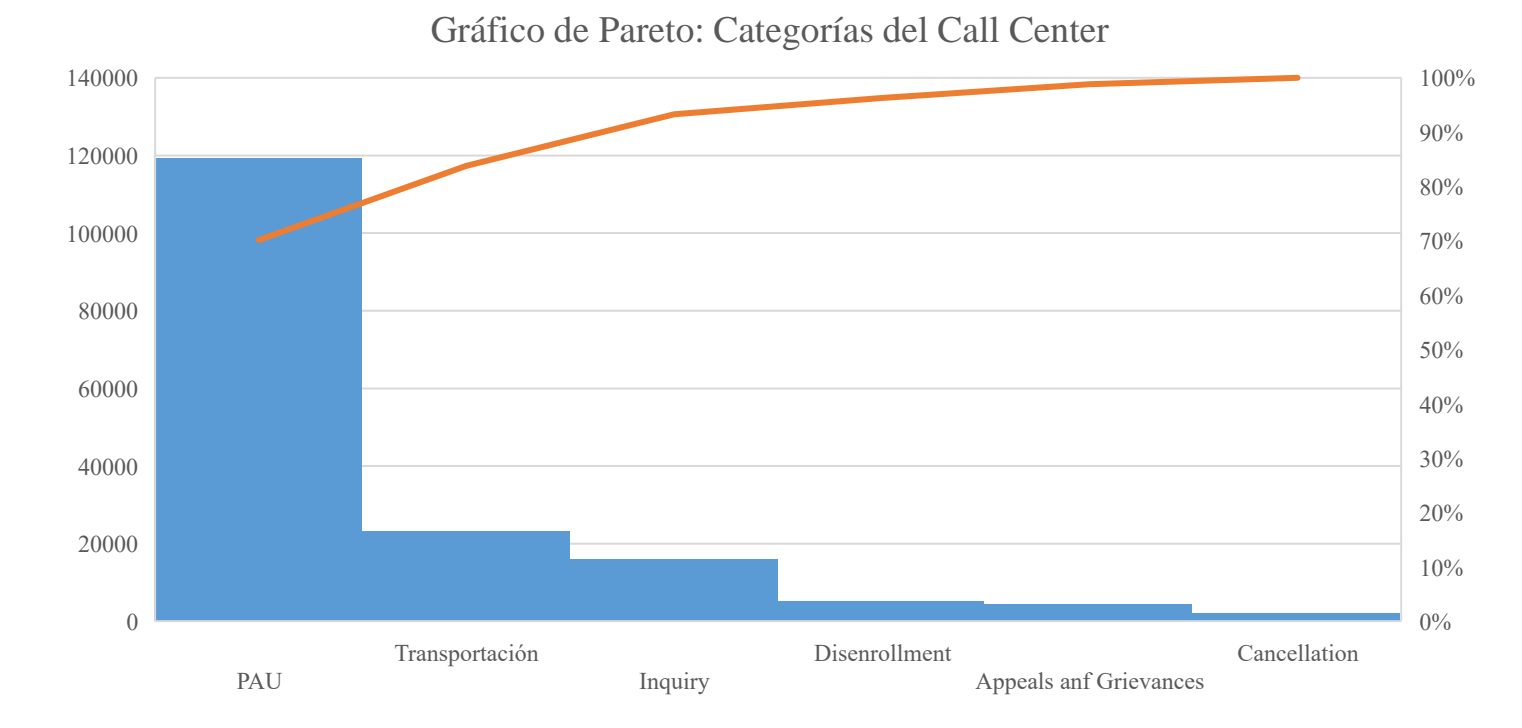
Actualmente MMM Holdings Inc. desea reducir el volumen de llamadas entre un 5-8% para las categorías de Transportación y Pre-Autorización. Estas categorías fueron corroboradas por el equipo de Capstone haciendo este proyecto. Por lo tanto, el enfoque del análisis a través del proyecto serán estas dos categorías incluyendo sus sub-categorías.

### Voice of the Customer (VOC)

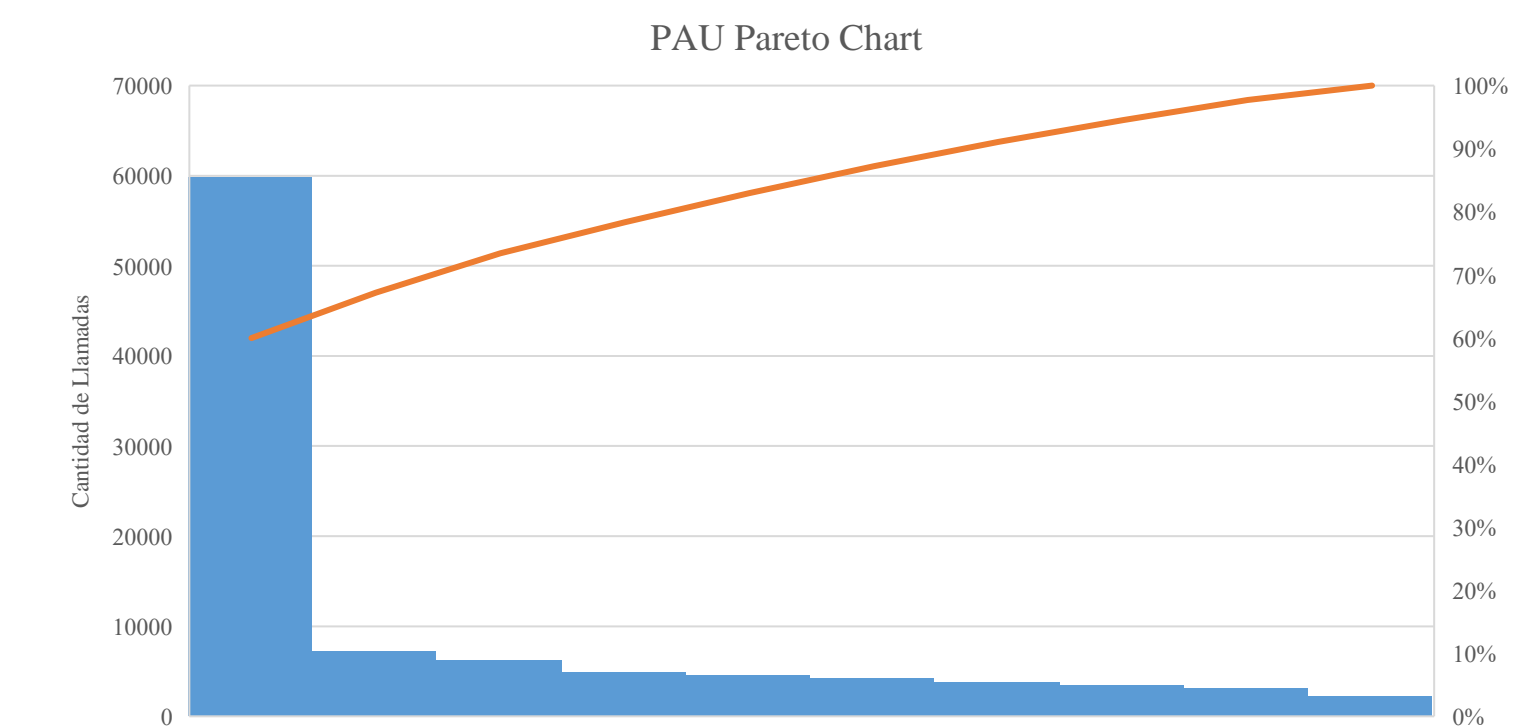
#### Pre Autorización (PAU)



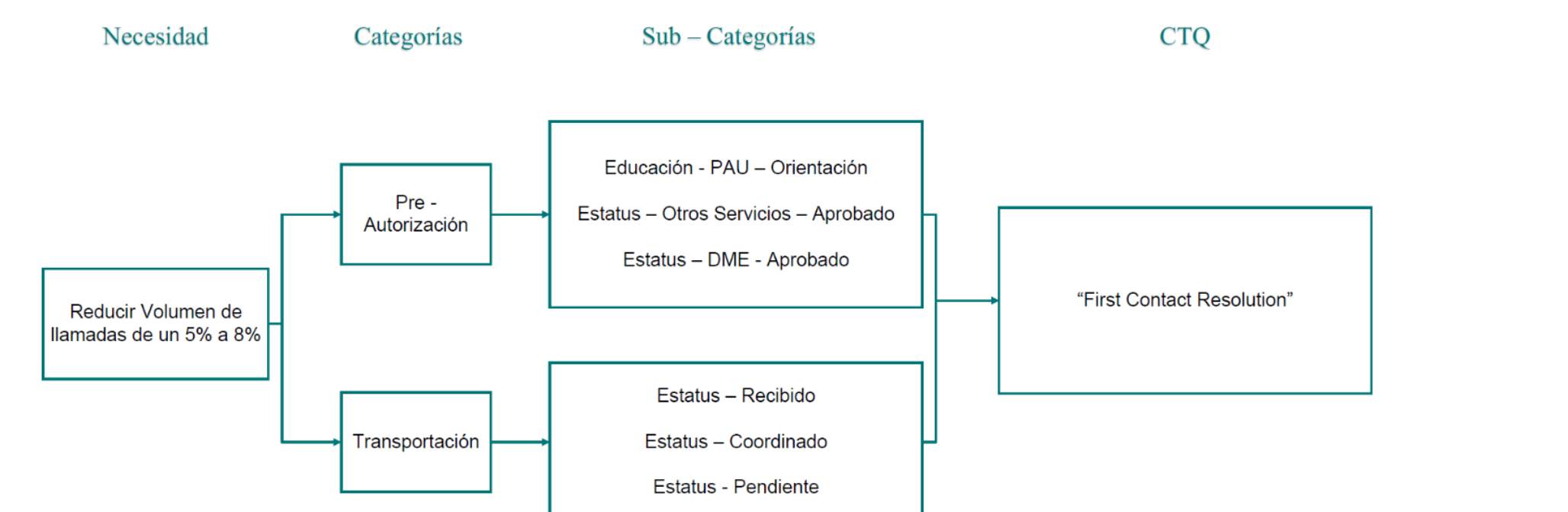
Al principio de la investigación MMM Holdings Inc. Quería reducir la cantidad de llamadas en las categorías Pre Autorización (PAU) y Transportación. Antes de comenzar todo utilizamos la herramienta el Pareto Chart para determinar si las categorías están dentro de los problemas principales. Al observar la gráfica podemos ver que efectivamente Pre Autorización y Transportación están dentro del 80% de las situaciones.



Tras confirmar que Pre Autorización está dentro de las situaciones principales de MMM Holding, realizamos otro Pareto Chart para determinar cuáles son las sub-categorías principales de Pre Autorización. Resultaron ser: Pre Auth Process || Orientation, Other Services || Approved & DME || Approved.

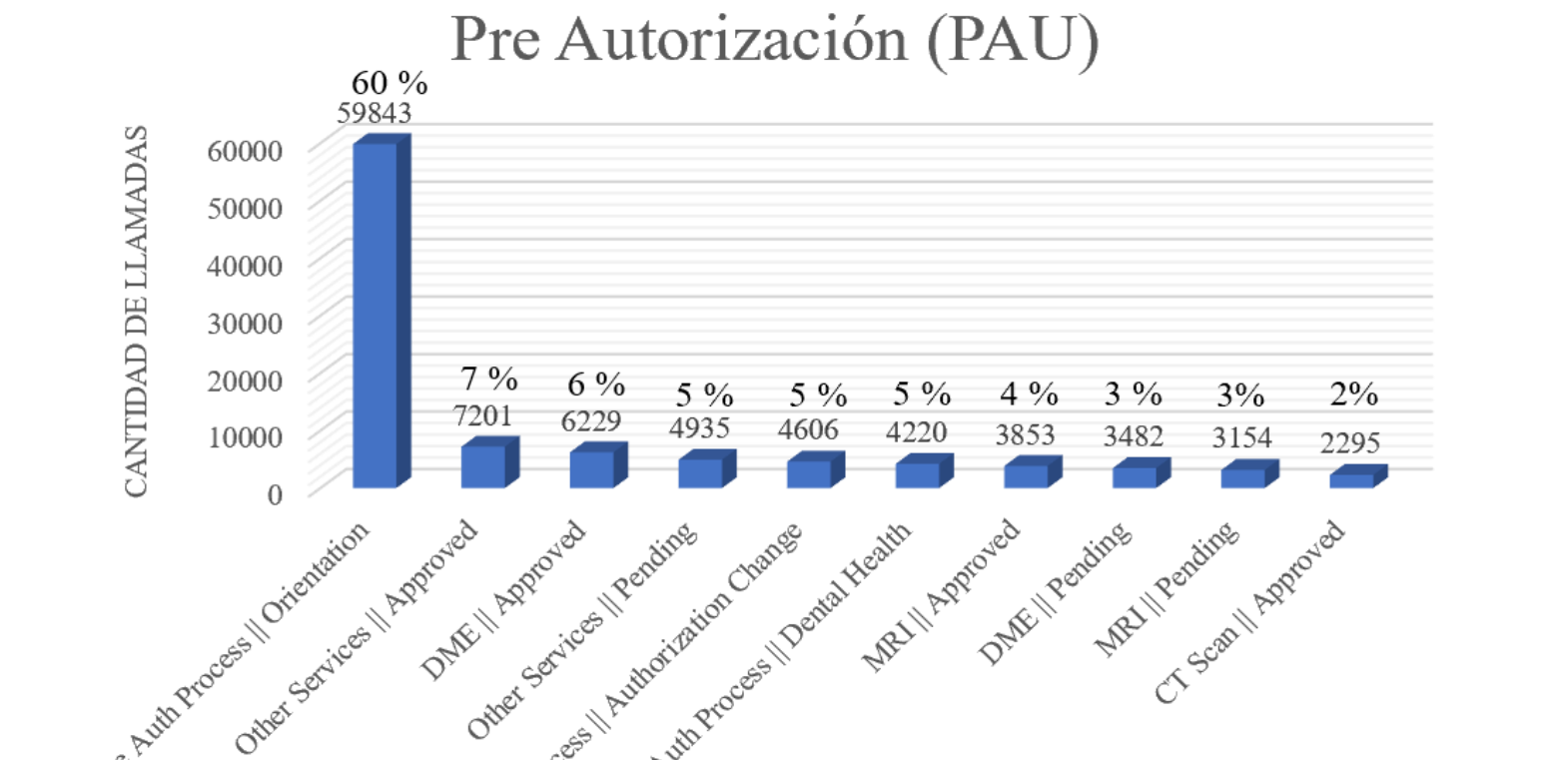


### Critical to Quality (CTQ)

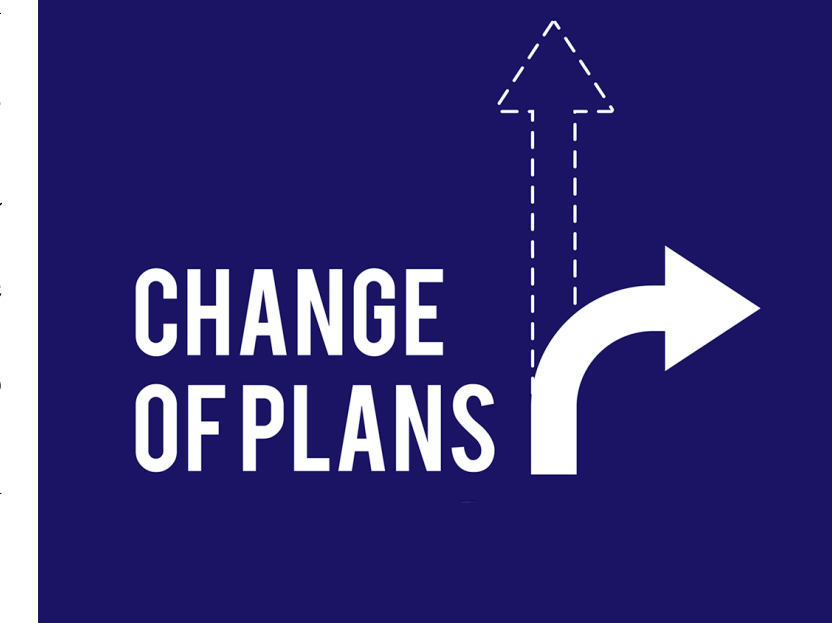


### Project Charter

Project Information	Project Name	Project Manager	Project Sponsor
Project Description	Project Justification	Project Start Date	Project End Date
Project Objectives	Project Scope	Project Budget	Project Risk
Project Deliverables	Project Milestones	Project Resources	Project Stakeholders
Project Risks	Project Assumptions	Project Constraints	Project Dependencies
Project Success Metrics	Project Communication Plan	Project Reporting	Project Review

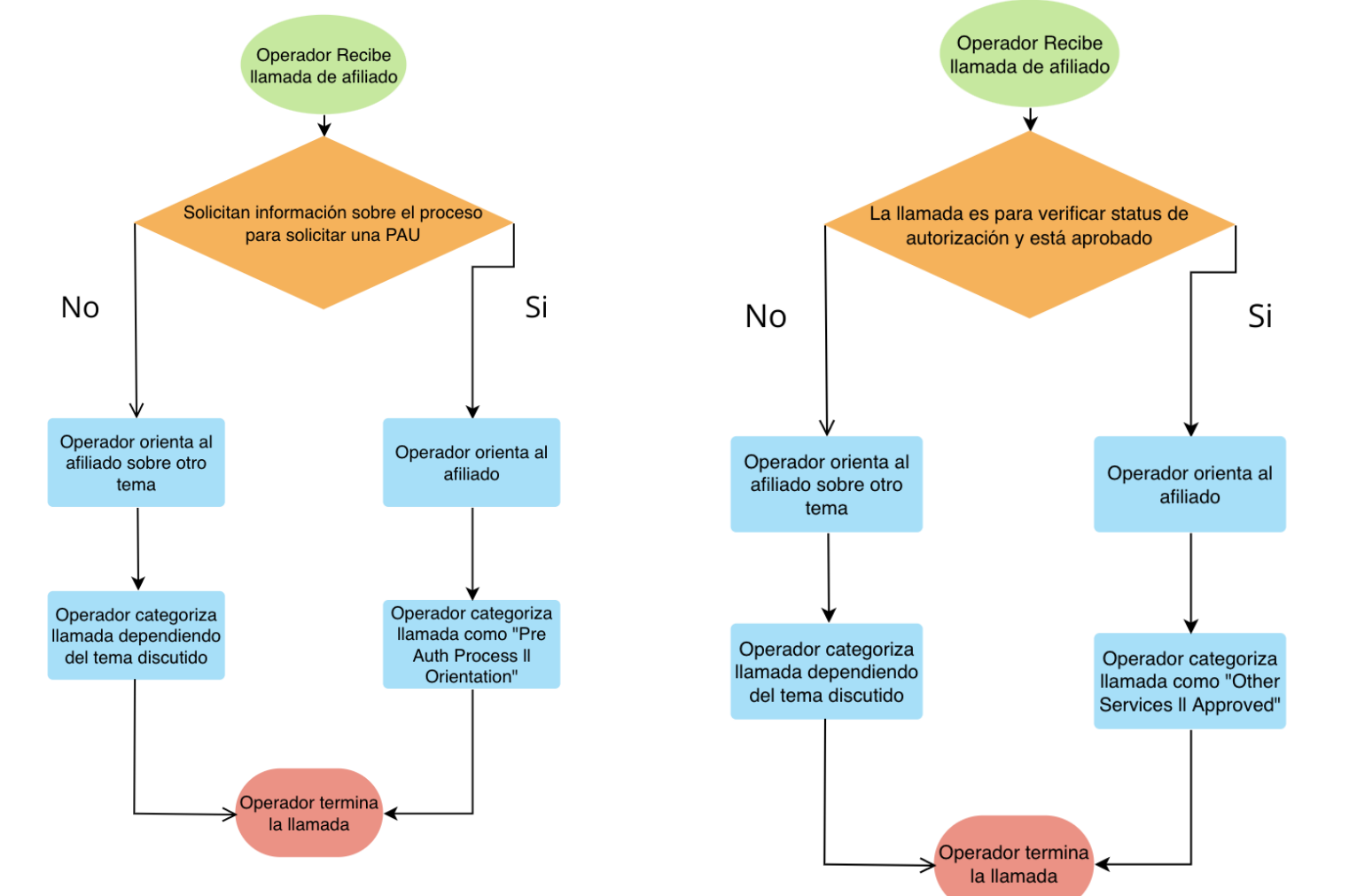


Durante la investigación, MMM Holding decidió redirigir las llamadas de Transportación a otro "Call Center" por lo que esta quedó fuera de nuestro alcance y nos concentramos en Pre Autorización (PAU)



### Flujogramas

Al realizar un flujograma para cada sub-categoría de Pre Autorización (PAU). Podremos observar los pasos que sigue los representantes del "Call Center" al atender un afiliado.



### FMEA

Item	Function	Requirement
1	Pre Auth-Process    Orientation	Solicitando información sobre el proceso para solicitar una Pre-Autorización y/o solicitar detalles de alguna solicitud ya determinada
2	Pre Auth-Process    Orientation	Solicitando información sobre el proceso para solicitar una Pre-Autorización y/o solicitar detalles de alguna solicitud ya determinada
3	DME    Approved	Para verificar estatus de autorización y está aprobado
4	Other Services    Approved	Para verificar estatus de autorización y está aprobado

### Descripción de Función y Requerimientos de Pre-Autorización (PAU)

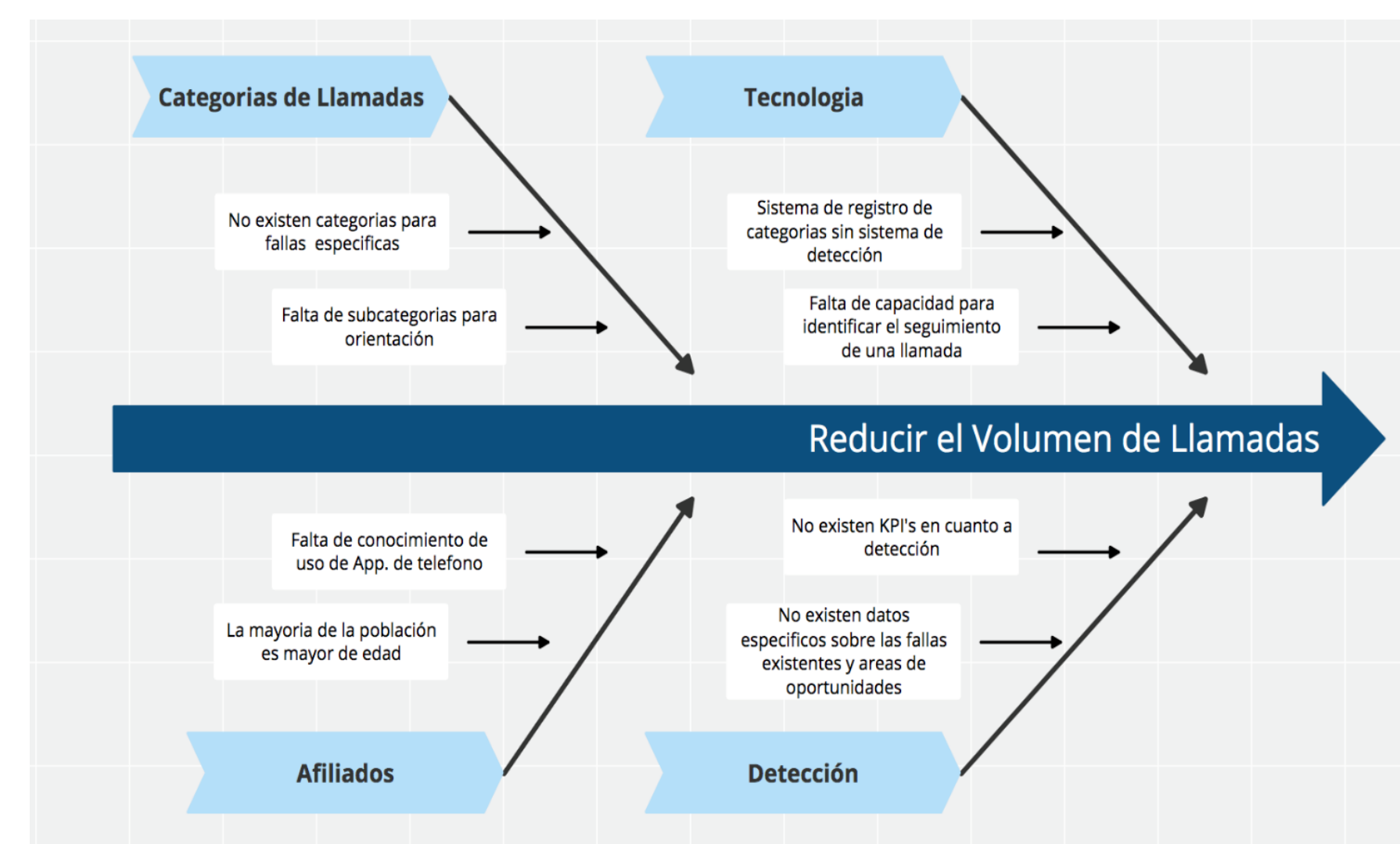
Item	Failure Mode	Causas
1	Servicios no relacionados a PAU (3 al día)	Aumenta el volumen de llamadas
2	Afiliados preguntando si algo requiere autorización o no (Servicio al Cliente)	Aumenta el volumen de llamadas
3	Afiliados preguntando cuando va a estar aprobado (Servicio al Cliente)	Aumenta el volumen de llamadas
4	Afiliados preguntando cuando va a estar aprobado (Servicio al Cliente)	Aumenta el volumen de llamadas

### Descripción de "Failure Mode" y Efecto

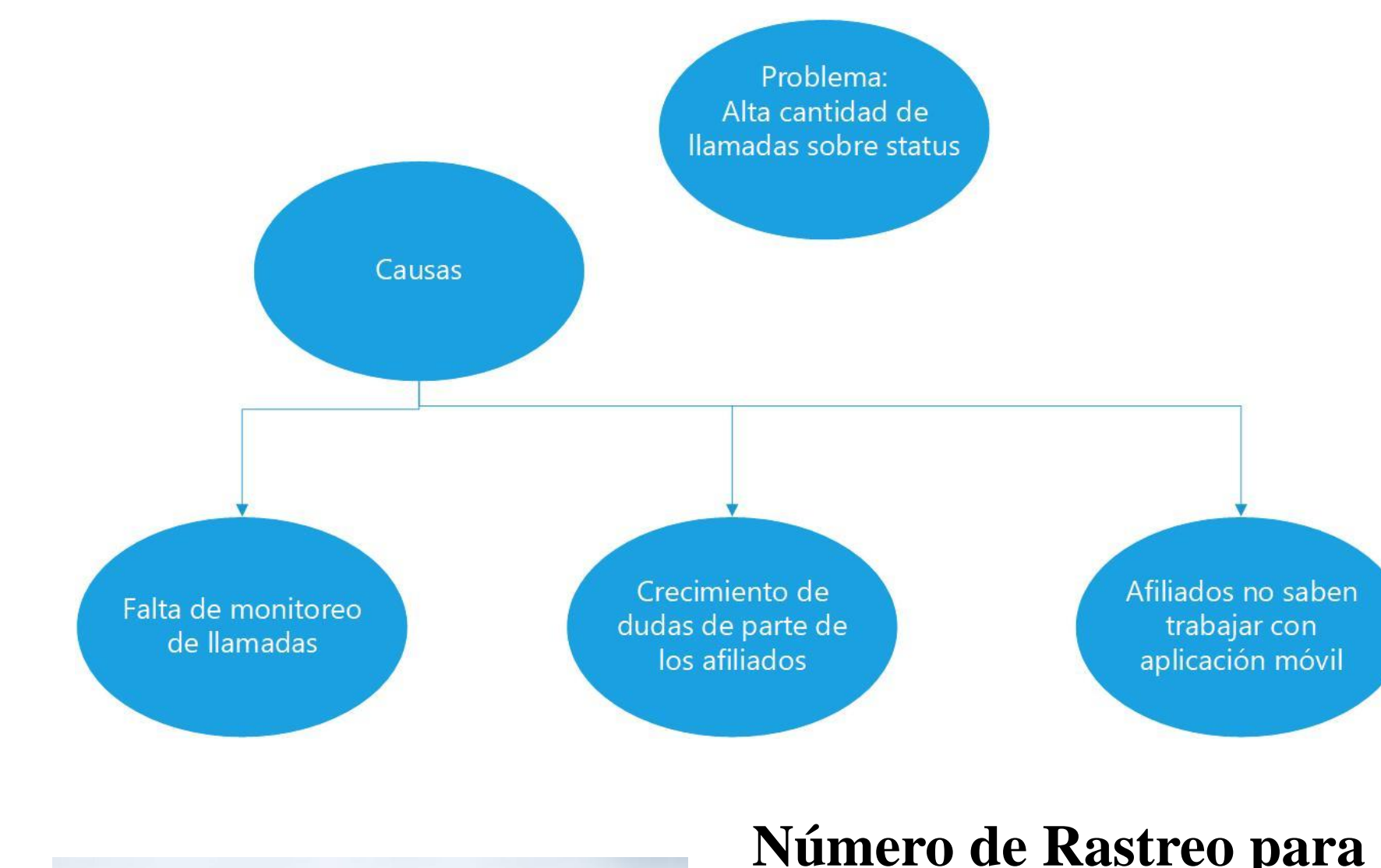
Item	Severidad	Ocurrencia	Detección	RPN
1	2	2	10	40
2	5	7	10	350
3	2	3	10	60
4	2	3	10	60

### Severidad, Ocurrencia, Detección y RPN de Pre-Autorización (PAU)

### Diagrama de Ishikawa



### Problemas y Causas



### Número de Rastreo para llamadas de Estatus

La primera solución que recomendamos es crear un cuadro telefónico automático, este cuadro estará recibiendo todas las llamadas relacionadas a estatus mediante un número de rastreo (Tracking Number).

### Creación de Sub-Categorías para la categoría de Orientación

La segunda solución recomendada es la creación de sub-categorías para la categoría de orientación ya que se considera muy general y nos permite ser específico sobre qué temas de orientación deberían recibir mayor exposición



### Orientaciones Mensuales

Esta solución tiene como propósito de aliviar dudas que tengan los representantes del "Call Center", mensualmente se estará realizando una reunión con las 5 llamadas más frecuentes que se realizaron en el mes de forma presencial para hablar sobre los diferentes escenarios que se puede enfrentar con el afiliado

### Análisis Económico

Recomendación	Costo de Inversión
Cuadro Telefónico Software	\$24,400.00 por la implantación del proyecto completo.
Creación de Sub-Categorías para la Categoría de Orientación	\$20 por hora por un empleado de IT. \$10 por hora por un empleado de "Data Entry". Con estos números podemos crear una formula \$20 x cantidad de horas trabajadas (IT) + \$10 x cantidad de horas trabajadas (Data Entry) = Costo de la Mejora
Orientaciones Mensuales Estratégicas	\$20 x 40 horas + \$10 x 16 horas = \$960.00 Consideramos el salario de un gerente de "Call Center" que cobra aproximadamente \$27.08/hr. Los gerentes estarían encargados de organizar y llevar a cabo estas charlas, estimamos que debe tomarles 8 hrs mensuales prepararse y llevar a cabo la charla. El costo mensual sería aproximadamente de \$216.64 o \$2,599.68 anuales.
Total	Pagos de una sola vez: \$25,360.00 Pagos recurrentes: \$216.64 mensuales o \$2,599.68 anuales.

Número de Rastreo para llamadas de Estatus	Creación de Sub-Categorías para la categoría de Orientación	Orientaciones Mensuales a Representantes
<ul style="list-style-type: none"><li>Asignar un SME (Subject Matter Expert) que esté encargado de mantener la iniciativa funcionando.</li><li>El SME se encargará de llamar al AVR al menos 1 vez por mes para monitorear si la herramienta está funcionando adecuadamente.</li><li>El beneficio de esta implementación es que los afiliados van a poder monitorear el estatus de sus peticiones de forma automática sin tener que intervenir con el call center.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Monitorear mensualmente el volumen de llamadas que están siendo identificadas con las sub-categorías de orientación nuevas.</li><li>La ventaja de esta implementación es que actualmente MMM monitorea sus volúmenes de llamadas por categoría frecuentemente, lo cual significa que añadir las sub-categorías de orientación y monitorearlas sería parte de un proceso ya existente.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Organizar reuniones mensuales de al menos una hora con los representantes.</li><li>A estas reuniones se traerán las 5 llamadas más frecuentes para establecer un plan de acción sobre cómo resolver más rápido estos tipos de llamadas.</li><li>El beneficio de esta implementación es que los operadores van a tener un adiestramiento continuo y van a ser más ágiles al momento de resolverle problemas a los afiliados.</li></ul>

## Conclusión

Con las diferentes herramientas y análisis que se utilizaron durante el proyecto, se estará reduciendo un 11.5% de las llamadas del "Call Center" en la categoría de Pre Autorización (PAU). Lo cual MMM Holding tendrían unas ganancias de \$149,760.00 anuales y estarán recuperando sus inversiones en aproximadamente dos meses.

## Agradecimientos

Queremos agradecer a la compañía de MMM Holdings, Inc. por darnos la oportunidad de hacer nuestro proyecto de Capstone. También queremos dar gracias al profesor y mentor Carlos González por ayudarnos a manejar este proyecto con más facilidad y brindarnos su opinión durante cada proceso del mismo. Adicionalmente, queremos extender nuestro agradecimiento a todo el equipo de MMM Holdings, Inc. que estuvieron apoyando desde el primer día.

