

PROTOCOLO DE RESPUESTA

Fecha: Mayo 2015

GUIÓN PERSONAL OPERATIVO, CALL CENTER, DIGITAL

TEMA: Piloto de Automatización

CONTEXTO

En la búsqueda de mejorar las opciones de recarga y acceso de los usuarios al Sistema Integrado de Transporte de Bogotá, realizaremos el lanzamiento de un plan piloto en 2 portales y 1 una estación de la Fase III de TransMilenio el cual consiste en inhabilitar las taquillas y disponer dispositivos distintos de auto-atención (DAA) para la venta y recarga de tarjetas tulla. Esta será una opción que revolucionará el sistema de recargas que habitualmente conocemos ya que permitirá ofrecer un servicio ágil y eficiente, por lo que es muy importante ser asertivos en el momento de informarles acerca de este cambio.

- **¿Porqué cerraron las taquillas y ahora solo podemos recargar con máquinas?**
Rta. Porque nos encontramos realizando una prueba piloto para automatizra y diversificar las opciones de recargas para los usuarios de TransMilenio.
- **¿Cuáles son las estaciones que cuentan con estos Dispositivos (DAA)?**
Rta. Las estaciones en las cuales vamos a ofrecer el modelo de automatización son el acceso de Alimentación Norte de Portal El Dorado, el acceso Nororiental del portal 20 de Julio y la estación Gobernación.
- **¿A partir de qué fecha contaremos con dichos Dispositivos?**
Rta. Lo haremos de manera escalonada, es decir con 3 fechas distintas. El Miércoles 6 de Mayo se hará la instalación de los equipos en Portal El Dorado para que inicien funcionamiento el jueves 7 de mayo, el mismo jueves 7 de mayo se realizará la instalación de equipos en la estación Gobernación para iniciar funcionamiento el día siguiente y el viernes 8 de Mayo se instalará Portal 20 de Julio para iniciar funcionamiento del día 09 de mayo.
- **¿Qué tarjetas puedo recargar?**
Rta. Podemos recargar todas las tarjetas del sistema.
- **Si rempazan las taquillas por máquinas ¿qué va a pasar con el personal en taquilla?**
Rta. No afecta en nada la presencia de estas máquinas a nuestro personal, dado que éste estará siempre realizando la asistencia y el acompañamiento a los usuarios.

- **¿Qué tipo de dinero reciben las maquinas?**
Rta. Las maquinas son de 2 tipos. Una de ellas recibe el dinero exacto y la otra además dará cambio y venderá tarjetas tullave.
- **¿Esta opción se va a replicar en otras estaciones?**
Rta. Todo depende del éxito de la prueba piloto, por lo que es importante que si usted ve positiva esta nueva iniciativa, por favor comparta su experiencia en nuestras redes @tullaveplus, nuestra página en Facebook y nuestra línea de atención al cliente 01 8000 11 55 10.
- **¿Hasta cuándo cuento con estos dispositivos en esta estación?**
Rta. Iniciamos el 6 de mayo y terminamos el 6 de Junio para medir si fue exitosa nuestra propuesta. Si su experiencia fue positiva, por favor compártala en nuestras redes @tullaveplus, nuestra página en Facebook y nuestra línea de atención al cliente 01 8000 11 55 10.

PARA PERSONAL OPERATIVO

- **¿Qué debo hacer si el dispositivo presenta una falla y no me devuelve el dinero?**
Rta. El funcionario ubicado al lado del Dispositivo le debe ayudar con la novedad, sin embargo si esto no fue posible o no quedó satisfecho con la solución puede comunicarse con nuestra línea de atención 01 8000 11 55 10. **Siempre se debe especificar que solo cuenta con 8 días para presentar su requerimiento el cual será resuelto en un término de 24 horas.**
- **¿Qué pasa si la tarjeta que acabo de comprar no funciona cuando la paso por el torniquete?**
Rta. Dirija al usuario a la taquilla habilitada para población especial, para llamar al centro de control y validar que la tarjeta en efecto haya sido validada recientemente, pida el bloqueo y emita una nueva con el traslado de saldo si este aplica.
- **¿Qué pasa si acabo de recargar la tarjeta y no aparece el saldo?**
Rta. Se deben dirigir a la taquilla habilitada para hacer la revisión del saldo llamando al centro de control y verificamos el paso a paso.
- **¿Qué pasa si un usuario asegura que la máquina le devolvió un billete falso?**
Rta. Esta máquina no da dinero falso dado que los rechaza y como el dinero se recicla es imposible que le haya dado dinero falso. Sin embargo, si lo desea comuníquese con nuestra línea de atención al cliente 01 8000 11 55 10