



¿POR QUÉ TMWA USA VENDEDORES FUERA DEL ESTADO?

El uso de vendedores fuera del estado para los servicios del centro de llamadas y el procesamiento de pagos de facturas ahorra a TMWA más de medio millón de dólares cada año y proporciona un servicio de atención al cliente eficiente.

TMWA constantemente se dedica a entregar el mejor servicio posible a nuestros clientes al costo más bajo y razonable. La subcontratación de nuestro centro de llamadas y centro de facturación le ahorra a nuestros clientes más de 500,000 dólares anuales, a la misma vez que provee un servicio al cliente de calidad. Sin embargo, la decisión de subcontratar no fue sólo para ahorrar dinero.

LA SUBCONTRACIÓN DEL CENTRO DE LLAMADAS OFRECE TRES BENEFICIOS ESPECÍFICOS

El contrato con nuestro socio del centro de llamadas en Nebraska ha continuamente permitido a TMWA:

- Minimizar los costos para los clientes
- Maximizar todos los aspectos del servicio al cliente
- Concentrarse en mejorar constantemente la eficiencia operativa de los servicios de agua

Cuando se formó la TMWA en 2001, nuestro personal comparó los beneficios de establecer servicios de centro de llamadas dentro TMWA vs. usar un vendedor externo. Queríamos asegurar el costo más bajo consistente con nuestros estándares de alta calidad de servicio.

ENTRE LOS FACTORES CLAVE SE INCLUYEN:

- La competencia principal de TMWA esta operando sistemas de tratamiento y distribución de agua que entregan agua limpia y pura.
- El costo total de la contratación de personal, el establecimiento de una oficina y el suministro de equipo no se justifica ni económicamente ni operacionalmente en comparación con el uso de un proveedor externo.

TMWA seleccionó una empresa con un historial probado de trabajo con más de 175 empresas de servicios públicos; una que ofrece el espectro completo de operaciones de servicio al cliente. Los costos operativos son significativamente más bajos que si proporcionaríamos los servicios en la propia empresa

QUÉ OTRAS MANERAS SE BENEFICIAN LOS CLIENTES DE TMWA DE LOS VENDEDORES

- **Personal flexible** - Nuestros proveedores tienen mucho más personal del que TMWA puede soportar. Por ejemplo, el centro de llamadas tiene personal flotante para los días de llamadas de gran volumen. Este costo es compartido con varios servicios públicos en lugar de ser llevado por TMWA como sería con una operación interna.
- **Personal externo en caso de emergencia** - En el caso de una emergencia en la que TMWA esté involucrada, el personal externo puede dedicarse a asistir a nuestros clientes. Eso significa que el personal de TMWA puede concentrarse en restaurar el servicio de agua a nuestros clientes.

QUICK FACTS

¿Dónde está la oficina corporativa de la TMWA?

1355 Capital Blvd.

Reno, NV 89502

¿Cuáles son los beneficios de utilizar proveedores en áreas de especialidad?

- Reducción de costos
- Reducción del tiempo de envío
- Precisión
- Personal flexible



¿CÓMO SELECCIONÓ TMWA A LOS VENDEDORES DE FUERA DEL ESTADO

TMWA se adhirió estrictamente al proceso público, que exige crear una Solicitud de Calificaciones, solicitar a los encuestados en los periódicos y revistas apropiados y ponerse en contacto con corporaciones reconocidas especializadas en el servicio de atención al cliente de servicios públicos y operaciones de facturación.

LOS RESULTADOS:

- No había ninguna empresa local o de Nevada que tuviera la formación o la experiencia para cumplir con los estrictos requisitos de facturación y servicio al cliente.
- Después de una investigación exhaustiva, tmwa seleccionó empresas que tenían un récord comprobado de procesamiento de grandes volúmenes de manera rentable, y que a la vez cumplían con las normas de servicio al cliente de alta calidad.
- El contrato actual con el proveedor subcontratado expirará en 2019, momento en el que tmwa volverá a pasar por un proceso público antes de firmar un nuevo contrato. Este proceso incluirá la revisión por parte de la junta directiva de tmwa y oportunidades para que el público haga aportaciones.

ENFOCÁNDOSE EN PROVEER UN SERVICIO DE AGUA EXCEPCIONAL:

Hemos contratado a socios externos que son especialistas en proveer estos servicios de centro de llamadas y procesamiento de facturas. Están entre los mejores en esas áreas de especialidad de servicio al cliente. Así, nuestros clientes obtienen un servicio de alta calidad por mucho menos del costo de hacer este trabajo dentro de TMWA.

Al mismo tiempo, en TMWA podemos centrar nuestra atención en hacer lo que mejor sabemos hacer, entregar agua de alta calidad de forma fiable y rentable a todos nuestros clientes.

Acerca de TMWA:

Truckee Meadows Water Authority (TMWA) es una empresa de agua sin fines de lucro, supervisado por funcionarios electos de Reno, Sparks y Washoe County. TMWA emplea un equipo altamente calificado que asegura el tratamiento, la entrega y la disponibilidad de agua potable de alta calidad durante todo el día para más de 425,000 residentes de Truckee Meadows.

Sobre esta serie:

Temas de agua en nuestra comunidad es una serie de documentos diseñados para disponer información a los ciudadanos de Truckee Meadows sobre temas clave del agua en esta región.

Para acceder a todos los documentos, visite www.tmwa.com/topics

Acerca de la junta directiva de TMWA:

La junta directiva de TMWA le da la bienvenida para asistir y comentar en cualquier de las reuniones. Los horarios de las reuniones se publican en: tmwa.com/meeting

Para enviar una pregunta a la Junta, visítenos en línea en: tmwa.com/comment

¿Preguntas o comentarios?

Nos gustaría saber de usted. Llame a nuestra línea de Comunicaciones Comunitarias con cualquier pregunta que tenga sobre este tema u otros temas relacionados con el agua. El número es: (775) 834-8290



La dirección de correo:
P.O. Box 30013
Reno, NV 89520-3013
Línea principal: (775) 834-8080
www.tmwa.com

Fecha de revisión: 11/3/21