

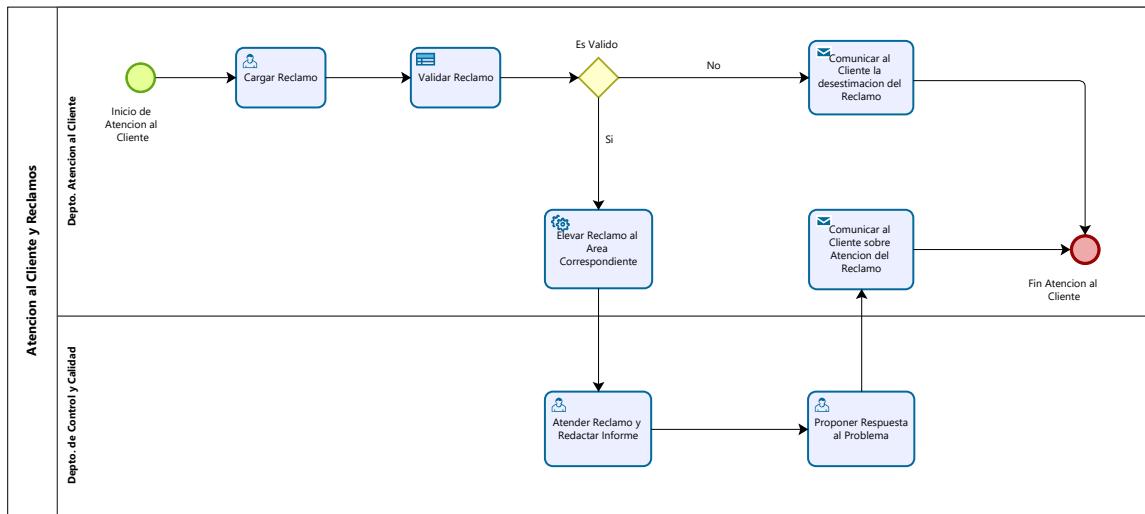
Nuevo Modelo

Bizagi Modeler

Tabla de Contenidos

NUEVO MODELO	1
BIZAGI MODELER.....	1
1 ATENCION AL CLIENTE Y RECLAMOS.....	3
1.1 ATENCION AL CLIENTE Y RECLAMOS	4
1.1.1 Elementos del proceso	4
1.1.1.1 Inicio de Atencion al Cliente	4
1.1.1.2 Cargar Reclamo.....	4
1.1.1.3 Validar Reclamo	4
1.1.1.4 Es Valido	5
1.1.1.5 Elevar Reclamo al Area Correspondiente	5
1.1.1.6 Atender Reclamo y Redactar Informe	5
1.1.1.7 Proponer Respuesta al Problema.....	6
1.1.1.8 Comunicar al Cliente sobre Atencion del Reclamo.....	6
1.1.1.9 Comunicar al Cliente la desestimacion del Reclamo	6
1.1.1.10 Fin Atencion al Cliente	7

1 ATENCION AL CLIENTE Y RECLAMOS



Powered by
 bizagi Modeler

Versión:

1.0

Autor:

frand

1.1 ATENCION AL CLIENTE Y RECLAMOS

1.1.1 ELEMENTOS DEL PROCESO

1.1.1.1 Inicio de Atencion al Cliente

Descripción

Se desencadena el proceso de atencion al cliente ante la llegada de un cliente que presenta un reclamo.

1.1.1.2 Cargar Reclamo

Descripción

Se toma un reclamo entrante de un cliente y se registra el mismo en el sistema

Precondiciones

No posee.

Postcondiciones

Se ha ingresado un reclamo en el sistema.

Reglas del Negocio

Los reclamos se toman por llamada telefonica, mails, mensajes al whatsapp oficial de la empresa, de manera presencial en las oficinas, o a traves de los representantes de la empresa.

1.1.1.3 Validar Reclamo

Descripción

Valida que el reclamo cumpla con todos los requisitos impuestos por la empresa.

Precondiciones

Hay un reclamo cargado en el sistema.

Reglas del Negocio

- El reclamo debe ser sobre un hecho ocurrido en los pasados 30 dias a la fecha en que se efectuando el mismo.

Postcondiciones

Se emite el parametro Es_Valido indicando si es valido (1) o invalido (0)

1.1.1.4 Es Valido

Descripción

Decide el camino segun el valor recibido.

Valores del Parametro

El parámetro Es_Valido puede tomar dos valores: Valor 1: por SI; Valor 0: Por NO

Postcondicion por NO

Si el parámetro vale 0: Pasa a comunicar al cliente la desestimacion del reclamo.

Postcondicion por SI

Si el parámetro vale 1: Pasa a elevar el reclamo.

Flujos

No

Si

1.1.1.5 Elevar Reclamo al Area Correspondiente

Descripción

El Sistema eleva el reclamo adjudicandolo a un area de la organizacion, la cual es indicada por quien carga el reclamo.

Implementación

Servicio Web

Precondiciones

Hay un reclamo valido en el sistema.

Postcondiciones

El reclamo ha sido elevado al area correspondiente.

1.1.1.6 Atender Reclamo y Redactar Informe

Descripción

Se toma un reclamo la casilla de 'Reclamos' del area, se comprenden las fallas ocurridas, y se redacta un informe que deja constancia de lo ocurrido.

Precondiciones

Un reclamo fue elevado a un area de la organizacion.

Postcondiciones

Se ha comprendido lo ocurrido y se ha redactado un informe.

Reglas del Negocio

El informe debe constar de un archivo PDF que contenga datos que permitan ubicar los hechos en un punto en el tiempo y debe detallar los hechos ocurridos.

1.1.1.7  Proponer Respuesta al Problema

Descripción

Se elabora una respuesta para darle al cliente. Esta puede ser una disuclpa, una remuneracion o algun beneficio para el futuro.

Precondiciones

Un reclamo fue atendido y el informe fue redactado por el area.

Postcondiciones

Se ha elaborado una respuesta para ofrecerle al cliente.

Reglas del Negocio

La respuesta debe ser aprobada por el jefe del area.

1.1.1.8  Comunicar al Cliente sobre Atencion del Reclamo

Descripción

Se le comunica al cliente que el reclamo ha sido elevado y que pronto recibira una respuesta.

Implementación

Servicio Web

Precondiciones

Un reclamo ha sido validado y elevado a un area de la organizacion.

Postcondiciones

El cliente ha sido notificado de que su reclamo ha sido elevado satisfactoriamente.

1.1.1.9  Comunicar al Cliente la desestimacion del Reclamo

Descripción

Se le comunica al cliente que su reclamo fue desestimado, indicando la razon.

Implementación

Servicio Web

Precondiciones

El reclamo no resulto valido.

Postcondiciones

Se ha enviado un aviso al cliente de que su reclamo fue desestimado, indicandole cual fue la razon.

1.1.1.10  **Fin Atencion al Cliente**

Descripción

Finaliza la Atencion al Cliente, siendo el cliente notificado del curso del reclamo.