

Informe Ejecutivo

Estatus Actual del Servicio de Citas en el CAT

Resumen Ejecutivo

Este informe es referente al estatus actual acerca de la activación de citas por medio del centro de atención telefónica. Tanto en la ciudad CLCN y CDMX. Logrando la activación en ambas y estando en un monitoreo día a día hasta la estabilización. Les comparto un hallazgo, proceso de escalamiento y mejoras identificadas durante esta inicial etapa.

Hallazgos Clave y Avances

1. Reactivación de la Operación

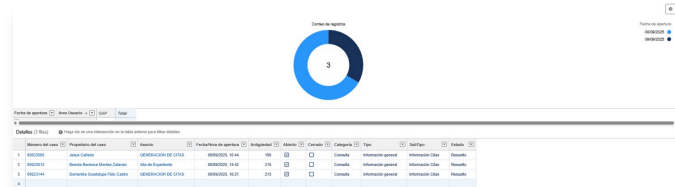
La generación de citas se reactivó en el CAT de **CLCN el 8 de septiembre** y en el de **CDMX el 12 de septiembre**. A la fecha de corte del **15 de septiembre**, se han agendado **20 citas en total**, de las cuales **14 corresponden a CLCN** y **6 a CDMX**, lo que demuestra un inicio exitoso en la ejecución.

Citas Agendadas por Ciudad (hasta el 15 de Sept)



2. Protocolo de Escalamiento y Seguimiento

Se ha establecido un proceso de escalamiento mediante el **CRM** hacia el equipo de **GAP** para los casos en los que no es posible generar una cita. Se cuenta con un panel de control en Salesforce para priorizar los casos y darles seguimiento. Hemos recibido tres reportes, solo uno fue un caso genuino de imposibilidad de resolución por parte del CAT. Los otros dos se debieron a:



- Una cita generada en la opción de "retiro total (sin cita)".
 - Un cliente en un municipio que no cuenta con una tienda asignada para citas.
- Estos puntos han sido reforzados en la capacitación del personal del CAT para evitar futuros errores.

3. Proceso de Mejora y Acceso al Sistema

Se ha buscado una opción para que el CAT cuente con un proceso natural. Se ha dialogado con **Ozmar y Laura**, quienes están revisando un requerimiento con **PROCESAR** para que el perfil de ejecutivo de CAT pueda contar con acceso directo al botón de "Generación de citas". La información ya fue enviada a Ozmar y se generó un folio TI 9801432 en primera instancia para revisar si se trata de un tema interno antes de reportar a **PROCESAR**.

Conclusión



La reactivación del servicio de citas ha sido exitosa y la operación está en marcha. Si bien se han identificado algunos casos de mejora, estos han servido para reforzar los procesos internos y la capacitación del equipo. Es importante destacar que, a pesar de la limitación actual en el acceso al botón de generación de citas, la actividad continúa sin interrupciones.