

Reglas de Negocio para el Módulo de Atención al Cliente en GymBull:

1. Registro y Gestión de Consultas:

- Los **clientes** pueden registrar **comentarios, quejas y sugerencias** relacionadas con los servicios del gimnasio a través de un formulario de contacto en la plataforma.
- Las **quejas y sugerencias** deben ser asignadas a un agente de atención al cliente para su revisión y resolución.
- Los **comentarios** pueden incluir temas sobre entrenadores, clases, instalaciones, horarios de apertura, y otros aspectos relacionados con el servicio.

2. Clasificación de Consultas:

- Las consultas registradas deben ser clasificadas automáticamente por **tipo de solicitud** (queja, sugerencia, felicitación, etc.) para facilitar su procesamiento.
- Las consultas deben tener una **prioridad** asignada según su urgencia (por ejemplo, quejas sobre instalaciones deben tener alta prioridad, mientras que sugerencias pueden tener prioridad baja).

3. Seguimiento de Consultas:

- **Cientes** deben recibir un **número de seguimiento** o referencia al momento de registrar una consulta para poder hacer un seguimiento de su solicitud.
- El sistema debe permitir a los **clientes** revisar el **estado** de sus consultas a través de su perfil (en proceso, resuelta, pendiente, etc.).
- **Cientes** deben ser notificados de los avances y resolución de su consulta por correo electrónico o notificaciones en la plataforma.

4. Plazos de Resolución:

- Las **quejas y comentarios urgentes** deben ser resueltos en un plazo máximo de **48 horas**.
- Las **sugerencias** o **consultas generales** deben ser resueltas dentro de un plazo máximo de **5 días hábiles**.

- Si no se resuelve una consulta dentro del plazo establecido, se debe **escalar** el caso al supervisor o gerente de atención al cliente.

5. Escalamiento de Casos:

- Si una **queja o sugerencia** no puede ser resuelta en el nivel inicial de atención, el caso debe ser escalado a un **nivel superior** (por ejemplo, a un gerente de servicio al cliente).
- El **cliente** debe ser informado de que su consulta ha sido escalada y recibir una estimación de tiempo adicional para la resolución.

6. Feedback y Evaluación del Servicio:

- Los **clientes** tienen la opción de **evaluar** el servicio recibido después de que su consulta haya sido resuelta, permitiendo valorar la satisfacción del cliente.
- Las **calificaciones y comentarios** de los clientes deben ser recopilados para mejorar continuamente el servicio de atención al cliente.

7. Comunicaciones y Notificaciones:

- Todos los **clientes** deben recibir **confirmaciones automáticas** cuando su queja o sugerencia ha sido recibida, indicando que el proceso está en marcha.
- El sistema debe enviar **notificaciones automáticas** cuando el estado de una consulta cambie (por ejemplo, de "en proceso" a "resuelto").
- **Clientes** deben recibir un **resumen de la acción tomada** después de que su consulta haya sido resuelta.

8. Datos de Clientes:

- Solo los **agentes de atención al cliente** y el **personal autorizado** deben tener acceso a la información personal de los clientes para garantizar la privacidad y seguridad de los datos.
- El sistema debe mantener registros detallados de todas las interacciones con los **clientes**, incluyendo las quejas, sugerencias y el estado de cada consulta.

9. Canales de Comunicación:

- El **módulo de atención al cliente** debe permitir a los **clientes** contactar a través de **varios canales**, como el formulario web, correo electrónico, chat en vivo o teléfono.
- Los **agentes de atención al cliente** deben ser entrenados para manejar consultas en todos los canales disponibles y dar respuestas rápidas y claras.

10. Cierre de Consultas:

- Una consulta solo puede ser **cerrada** cuando el cliente ha sido informado de la solución y ha dado su consentimiento de que el problema ha sido resuelto satisfactoriamente.
- El sistema debe permitir a los **agentes de atención al cliente** marcar las consultas como **cerradas** solo después de recibir la aprobación del cliente.