

	Manual Caja los Héroes	Versión N.º 01
--	------------------------	-------------------

## CONTENIDO

### FLUJO DE ATENCION CAJA LOS HÉROES

A continuación, se presenta el flujo general del proceso de atención que se sigue en el sistema CRM de Caja Los Héroes. Este modelo diagrama cómo se gestiona una solicitud desde el primer contacto con el cliente hasta su resolución o derivación, integrando las acciones de los distintos actores que participan en el proceso.

El flujo comienza cuando el cliente se comunica telefónicamente. En primera instancia, interactúa con el sistema IVR (Respuesta de Voz Interactiva), que le permite seleccionar la opción correspondiente a su requerimiento. Según la alternativa elegida, la llamada es derivada automáticamente al agente telefónico disponible.

Una vez que el agente telefónico (Nivel 1) toma contacto, registra los datos del cliente en el sistema, identifica el motivo de la consulta y evalúa si está en condiciones de resolverla. Si el caso puede solucionarse en ese momento, se cierra el ticket. De lo contrario, este se deriva al equipo interno para su análisis y gestión.

El sistema CRM, por su parte, registra y almacena automáticamente la información del caso, lo clasifica según la tipificación ingresada y, si corresponde, lo envía a la cola del área responsable para su atención.

Cuando un ticket es escalado, el agente de Nivel 2 (equipo interno de Caja Los Héroes) recibe el caso, revisa los antecedentes disponibles y aplica la resolución correspondiente. Si la información es suficiente, el ticket se cierra. En caso contrario, permanece en estado “en proceso” hasta contar con los elementos necesarios para su cierre.

## Flujo caja Los Héroes

