1. Gestión de solicitudes de arrendatarios - v1

Responsable: **Eliuth Felipe Triana Castro**
Fecha: **14-mar-2022 13:29:38**

Gestión de solicitudes de arrendatarios
Arrendatario
Operador especializado
Empresa administradora
Comunidades
Área comercial
Área de gestión de activos
Área back office
Otras áreas Pei AM
Etapa 1: Registro de solicitudes
Inicio
Realizar una solicitud
Recibir una solicitud
¿A quien realiza la solicitud?
Arrendatario
Operador especializado
Empresa administradora
Gestión de activos
Comercial
¿Que canal de comunicación utiliza?
Recepción de solicitud vía llamada
Recepción de solicitud vía WhatsApp
Recepción de solicitud vía correo
Recibir y entender una solicitud
Registrar la solicitud en el sistema
¿El arrendatario esta creado?
Si
No
Enviar solicitud de creación de arrendatario en el sistema
¿Qué canal de comunicación utiliza?
¿Registra directamente el director de operaciones?
Analizar la solicitud
¿Es clara la solicitud?
Registrar la solicitud en el sistema
Enviar solicitud de aclaración de solicitud
Recibir solicitud de aclaración de solicitud
Realizar una solicitud de aclaración
Canales de comunicación
Recibir solicitud de aclaración
Aclarar la solicitud realizada
Enviar solicitud al correo de gestión de activos
Recibir solicitud de creación de arrendatario en el sistema
Crear el arrendatario en el sistema
¿Quién realizo la solicitud?
Etapa 2: Gestión y respuesta de solicitudes
Direccionar a quien corresponde la solicitud
¿Quién responde la solicitud?
¿Requiere información de otra área
Enviar consulta a área externa sobre solicitud
Recibir consulta a área externa sobre solicitud
Realizar actividades para responder consulta
¿A quien responde la solicitud?
Gestión A
Enviar respuesta a comercial
Enviar respuesta a gestión de activos
Recibir respuesta de la consulta
Realizar actividades para responder solicitud
Registrar respuesta en el sistema
¿A quien se responde?
Operador E
Empresa A
Enviar respuesta y evaluación de satisfacción
Etapa 3: Evaluación del servicio y respuesta dada
Recibir respuesta
Recibir respuesta y encuesta
¿Responde encuesta de satisfacción?
Responder encuesta de satisfacción
Contactar al arrendatario para conocer sus expectativas
¿Necesita abrir otro caso?
Abrir otro caso y gestionar lo que requiere el arrendatario
Fin

Ese documento fue generado por el SA - Strategic Adviser.