# Caso Práctico Unidad #2

La empresa de telefonía “**Clarosh**”, se encuentra en pleno crecimiento y la plana ejecutiva se ha percatado de la necesidad urgente de informatizar su proceso de reclamos y consultas por parte de los clientes.

De la encuesta realizada por su equipo de trabajo se lograron los siguientes antecedentes:

1. Actualmente los “**reclamos y consultas**” se realizan solo de manera presencial o telefónica siguiendo los pasos descritos a continuación:
   1. El cliente realiza el reclamo o consulta llenando un formulario o contestando una encuesta realizada por el operador telefónico.
   2. Con los datos del formulario se procede a dar respuesta al cliente dentro de los siguientes días.
   3. La respuesta se realiza llamando al cliente o enviando un correo electrónico.
2. Se desea cambiar este proceso y dejarlo como una opción desde la página web de la empresa, para esto se especificaron los siguientes pasos dependiendo si el ingreso es vía telefónica o web.

Vía WEB:

* 1. Permite el ingreso autenticado del cliente desde el sitio de la empresa
  2. El reclamo o consulta, genera un número de atención el cual es enviado al cliente a su correo electrónico.
  3. El caso es recibido por el jefe de atención al cliente, quién asigna al encargado de atender y generar la respuesta al cliente según el tipo de contacto (Reclamo/Consulta).
  4. El ejecutivo encargado analiza la información proporcionada por el cliente.
  5. En casos de reclamos, el encargado puede solicitar más información al cliente para mejor comprensión de la situación.
  6. Cuando el encargado termina el análisis de un reclamo crea una respuesta preliminar, la cual será enviada al área legal para su revisión y comentarios. Sí el área legal determina que la respuesta es correcta, la aprueba y devuelve sin comentarios. En caso contrario, el encargado debe realizar las modificaciones indicadas por el área legal y reenviarla nuevamente para su revisión.
  7. Una vez la respuesta a un reclamo esté lista, esta será enviada vía correo electrónico al cliente. Y se procederá al cierre del reclamo.
  8. Cuando se trata de una consulta, el encargado elabora una respuesta preliminar la cual es revisada por el Jefe de atención a Clientes. En caso de ser aprobada, el Jefe de Atención a Clientes la despacha al cliente sin observaciones. En caso contrario, puede realizarle correcciones personalmente y despacharla o bien regresarla al encargado para que haga los cambios necesarios y se la devuelva para su revisión. Luego se cierra el caso.

Vía Telefónica:

1. Un ejecutivo del centro de llamados de atención al cliente, atiende el contacto del cliente pudiendo responder inmediatamente o bien derivando el caso a la plataforma web. En caso de ser información general, crea un registro de consulta, la responde y cierra el registro. En caso de ser un caso más complejo, genera un registro en la plataforma web como consulta/reclamo, entrega el número de ticket al cliente y le indica que su caso será revisado dándole respuesta a la brevedad.

Se le pide:

1. Analizar la situación descrita utilizando *Business Process Management*.
2. Desarrollar un Mapa de Procesos general (*Process Landscape*) para la situación descrita.
3. Desarrollar un mapa de procesos de 2° nivel que represente el flujo de trabajo descrito.
4. Realizar un *Inventario de Proceso*, para los procesos de segundo nivel identificados.

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del Proceso** | **Consulta y Reclamos Presenciales** |
| **Objetivo** | Dar una respuesta al cliente. |
| **Dueño del Proceso** | Gerencia de Reclamos y consultas. |
| **Cliente del Proceso** | Externo. |
| **Expectativa del cliente** | Obtener una respuesta satisfactoria |
| **Salidas** | Respuesta a la consulta o reclamo |
| **Evento gatillante** | Reclamo o consulta del cliente |
| **Secuencia de Actividades/Tareas** | Actividad 1: Persona llena un formulario.  Actividad 2: Operador recibe formulario.  Actividad 3: Se verifica que la persona sea un cliente.  Actividad 4: Se le busca una solución al problema.  Actividad 5: Se llama al cliente o se le envía un correo. |
| **Recursos requeridos** | Recursos Humanos ().  Recursos Materiales ().  Recursos Tecnológicos.  Recursos físicos (Oficinas, herramientas) |
| **Indicadores de desempeño** | Tiempo de ejecución.  Costos Operacionales.  Tasa de Error. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del Proceso** | **Consulta y Reclamos Telefonicos** |
| **Objetivo** | Meta que busca alcanzar el proceso. |
| **Dueño del Proceso** | Persona dentro de la empresa a cargo de éste proceso. |
| **Cliente del Proceso** | Interno/Externo. Departamento/Area. |
| **Expectativa del cliente** | Servicio/ producto esperado. |
| **Salidas** | Detalle del servicio/producto a recibir. |
| **Evento gatillante** | Identificación de la necesidad que inicia el proceso. |
| **Secuencia de Actividades/Tareas** | Actividad 1: …  Actividad N: … |
| **Recursos requeridos** | Recursos Humanos necesarios.  Información, documentos, planos, procedimientos, políticas.  Recursos físicos (entorno, herramientas) |
| **Indicadores de desempeño** | Tiempo de ejecución.  Costos Operacionales.  Tasa de Error. |