Glosario de Términos Técnicos y Siglas

## CSAT (Customer Satisfaction Score)

Índice de Satisfacción del Cliente. Mide el nivel de satisfacción de un cliente con un producto, servicio o interacción específica. Se suele expresar como un porcentaje.

## TMR (Tiempo Medio de Resolución)

Tiempo promedio que tarda un equipo en resolver un ticket o incidencia desde su apertura hasta su cierre.

## Ticket

Registro de una solicitud, problema o requerimiento realizado por un cliente que necesita atención o resolución.

## Kanban

Método visual de gestión de tareas que utiliza tableros con columnas para mostrar el flujo de trabajo y el estado de cada ítem.

## Benchmarking

Proceso de análisis y comparación con otras empresas o líderes del sector para identificar buenas prácticas que puedan adaptarse o implementarse internamente.

## Customer Case Manager

Persona asignada para dar seguimiento continuo a los casos o tickets de un cliente específico, actuando como punto de contacto y facilitador de soluciones.

## KPI (Key Performance Indicator)

Indicador Clave de Desempeño. Métrica utilizada para evaluar el éxito de un proceso o actividad en relación con sus objetivos.

## Lean Manufacturing

Filosofía de gestión enfocada en maximizar valor para el cliente reduciendo desperdicios. Originalmente desarrollada por Toyota.

## Checklist

Lista de verificación usada para asegurar que se cumplan todos los pasos necesarios en un proceso.

## Escalamiento

Proceso de derivar un ticket o problema a un nivel superior de soporte o a otro departamento cuando no puede ser resuelto en el nivel inicial.

## Ownership del ticket

Responsabilidad asignada a una persona o equipo para que un ticket sea seguido de principio a fin, asegurando su resolución y satisfacción del cliente.