Implementar un sistema de gestión de servicios de atención al cliente en línea para el Banco Mercantil

Objetivo General

Ofrecer un mecanismo en línea para clientes del Banco Mercantil que permita disminuir el tiempo de espera en operaciones de atención al cliente a través del uso de un sistema de gestión de citas para realizar dichas operaciones y un chat en línea por medio del cual se puedan realizar preguntas frecuentes y puntuales obteniendo respuesta sin necesidad de traslado a la entidad bancaria.

Objetivos Específicos

* Disminuir en un periodo de seis (6) meses el tiempo de espera de los clientes del Banco Mercantil a la hora de realizar las operaciones de atención al cliente en un 70%. Para medir dicho objetivo se toma el tiempo de espera resultante del servicio, se divide entre el tiempo de espera actual, se lleva a porcentaje y se obtiene el complemento a 100% del total de esta operación.
* Desarrollar un sistema de gestion de citas para realizar operaciones de atencion al cliente en linea, acoplado al portal del Banco Mercantil ([www.**bancomercantil**.com](http://www.bancomercantil.com)). Dicho sistema se sub-divide en el portal para los clientes y el back-end para uso interno de los agentes del banco.
* Desarrollar un sistema de chat en línea a través del cual los usuarios del banco puedan obtener respuestas a preguntas frecuentes y puntuales.
* Capacitar a los agentes de la oficina (POR DEFINIR) del Banco Mercantil sobre el uso del sistema de gestión de citas y el chat en línea.