

## Proceso de reclamación del cliente

En este proceso se puede registrar, revisar y procesar las reclamaciones recibidas de los clientes. Una reclamación se puede basar en documentos tales como facturas, órdenes de servicio, órdenes de venta de mantenimiento, órdenes de venta o en una programación de ventas relacionadas al servicio de internet. Una reclamación se puede registrar manualmente, o se puede copiar del documento original o de una llamada. Una vez que la reclamación se registró y envió, se puede aprobar, rechazar o cancelar mediante el proceso de flujo de trabajo.

Puede generar una orden de servicio o una reclamación de cliente a partir de una orden de cambio de servicio, además debe establecer tipo de orden de cambio de servicio .

Cuando se envía una línea de reclamación del cliente para su aprobación, se crea una versión comprobada de la línea de reclamación. La línea de reclamación se establece en Aprobado, pero estos cambios serán efectivos solo después de su aprobación o comprobación. Se muestra el estatus de la línea de reclamación como Aprobación pendiente. Cuando se aprueba la línea de reclamación, se comprueba la línea de reclamación y el estatus cambia a Aprobado.

Cuando se rechaza la línea de reclamación, se comprueba la línea de reclamación y el estatus cambia a Rechazado. No se puede volver a enviar una línea de reclamación rechazada.

### Pasos a seguir en una Gestión de incidencias



#### 1. Registro

El primer paso para empezar a gestionar de forma correcta es realizar el registro de la incidencia.

El registro de la incidencia debe realizarse inmediatamente, ya que se corre el riesgo de que nuevas incidencias demoren a la que se produjo anteriormente. Al registrarla hay que comprobar que no esté ya registrada, hay que identificarla de forma unívoca, añadir la documentación de apoyo necesaria y notificar a los usuarios que puedan estar implicados.

#### 2. Clasificación

El objetivo del proceso de clasificación es recopilar toda la información necesaria que ayude a la resolución de la misma.

A continuación, se categoriza, se establece un nivel de prioridad, se asignan los recursos y por último se monitoriza el estado y tiempo de respuesta. Es decir, se indica qué estado tiene y cuál debería ser el tiempo de respuesta.

### 3. Diagnóstico

En este paso se examina la incidencia para determinar si se puede identificar con alguna otra incidencia que ya haya sido resuelta y aplicar el procedimiento que ya había sido asignado.

### 4. Resolución

La resolución es el objetivo fundamental de la gestión de incidencias y si no puede solucionarse en primera instancia, debe seguirse un protocolo para que los usuarios con mayor responsabilidad intervengan en su resolución.

Durante todo este proceso, los estados de las incidencias irán cambiando para tener en todo momento la información actualizada y poder actuar en base a los mismos.

Una vez resuelta, se debe informar a los usuarios implicados de su resolución, reclasificar y por último cerrarla.

### 5. Control

Tan importante como las anteriores fases, es el control.

Para poder controlar el correcto funcionamiento de esta gestión de incidencias es indispensable utilizar métricas de medición.

Los factores que se deben medir son:

- El número de incidencias, identificando su clasificación y prioridades.
- Los tiempos de resolución
- El nivel de cumplimiento de los procedimientos
- Los costes asociados
- El porcentaje de incidentes
- El grado de satisfacción de los clientes.

Una buena gestión de incidencias permitirá a tu empresa mejorar la buena comunicación con sus clientes externos y sus clientes internos.

Las empresas que buscan la perfección saben que los problemas, los contratiempos y los retrasos son parte del negocio, y deben aprender a gestionarlos.