

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO OPERACIÓN NO VOZ LATAM	Fecha de Aprobación 26/11/2021
	Elaborado por: Jonathan Mejía Grondona	Aprobado por: José Manuel Becerra

1. OBJETIVO

Garantizar la gestión de las interacciones o requerimientos de los usuarios en los tiempos y procedimientos establecidos por el cliente, dando un resultado óptimo de la gestión realizada y maximizando la satisfacción del cliente con la empresa.

2. ALCANCE

Desde la creación y recepción del caso, donde se identifica la necesidad de acuerdo con la asignación realizada y se genera una solución para darle una respuesta al requerimiento del usuario.

3. DEFINICIONES

- cualquier persona interesada en tener conocimiento de la empresa o de sus servicios puede acceder a esta información de manera organizada y sistemática.
- **Lista de contacto:** Lista donde son cargados los chats para contactos proactivos.
- **LR:** (Limited reléase) etiqueta que limita la responsabilidad de la aerolínea cuando el pasajero embarca un equipaje con daño o que sea frágil.
- **LZ:** Búsqueda secundaria o área especializada en rastreo.
- **Macro:** Acción automatizada para gestionar el caso (Contestado, Esperando Datos, Sin Respuesta).
- **Mención:** Mensaje público en TW. **ADM (AIRPORT DATAMART) (Latam):** es una aplicación que consolida la información operacional de vuelos y listas de pasajeros LATAM para tareas de pre y post vuelo.
- **AHL:** Reclamos por equipaje faltante o retrasado.
- **Alerta:** Aviso que se realiza cuando el usuario que nos contacta es un influyente en TW o nos informa de algún tema delicado.
- **Área de calidad:** Personal encargado de realizar los monitoreos y gestión de calidad dentro de las normas y procedimientos establecidos por la compañía.
- **BDO:** Orden de entrega del equipaje a la dirección del pasajero.
- **Bo especialistas:** Área encargada de realizar gestiones donde el pasajero solicite excepciones comerciales o casos especiales que necesiten de un trato diferente.

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO OPERACIÓN NO VOZ LATAM	Fecha de Aprobación 26/11/2021
	Elaborado por: Jonathan Mejía Grondona	Aprobado por: José Manuel Becerra

- **Bo operaciones:** Área encargada de realizar gestiones asociadas a solicitudes del programa de millas
- **Caso BO:** Numero en el sistema que se genera una vez que el pasajero ha realizado una petición, queja o requerimiento a través de la página web o cuando es atendido en llamada.
- **Caso RRSS:** Grupo de mensajes o interacciones de parte de un mismo usuario, los cuales pueden llevar respuestas por parte de los asesores.
- **CBT:** Caso de AHL no localizado y que pasa a LZ.
- **Check a Code:** Pagina web donde podemos verificar la IATA Code de una agencia y confirmar el nombre de esta.
- **Click:** Aplicativo por donde se realiza conexión al inicio de turno y se finaliza al terminar de manera manual.
- **Comité de compensaciones:** Área encargada de aprobar los montos de compensación para entregar al pasajero.
- **Contact Center:** Centro de llamadas donde se realiza la gestión telefónica con los clientes (pasajeros) y ejecutivos de servicio que trabajan para Almacontact, aquí se atienden diferentes tipos de requerimientos y solicitudes por medio de diferentes canales de atención como lo son el telefónico, redes sociales, casos (correos electrónicos) etc.
- **Contacto proactivo:** Proceso mediante el cual el equipo de WhatsApp contacta al pasajero con el fin de informar un atraso de equipaje.
- **Contacto reactivo:** Proceso por el cual el pasajero contacta al equipo de WhatsApp solicitando actualizaciones de su reclamo.
- **CP:** Celular de contacto del pasajero.
- **CUS:** Área encargada de atender requerimientos sobre quejas y reclamos (casos sensibles o con demandas antes los entes legales enfocados más al tema legal) de Latam.
- **CUSTOMER HUB (Latam):** Aplicativo donde se puede validar datos de los clientes asociados a una cuenta Latam Pass.
- **CUV (Latam):** El Comprobante Único de Ventas es un documento PDF entregado a los pasajeros cuando realizan una compra o re-emisión en canales directos que emiten en Sabre. Se entrega a través de links descargables o emails que tienen los PDF´s adjuntos.
- **Daño:** Equipaje que llega con algún daño.
- **Demanda:** Cantidad de casos a la espera de recibir respuesta.
- **Deniego:** Estado del ticket ingresado a la web de devoluciones, que no será procesado o que fue ingresado de manera incorrecta.
- **Devolución:** Proceso de reintegrar el dinero pagado por un ticket válido.
- **DM:** Mensaje Directo (Interno) a través de TW.
- **DPR:** Reclamos por equipaje que llega dañado y a su vez tiene merma.

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO OPERACIÓN NO VOZ LATAM	Fecha de Aprobación 26/11/2021
	Elaborado por: Jonathan Mejía Grondona	Aprobado por: José Manuel Becerra


- **EA:** Email del pasajero.
- **Ejecución:** Resultado del análisis de la gestión del asesor realizada por parte del área de calidad interna.
- **Ejecutivos BO:** Personal encargado de realizar la gestión de los casos que van ingresando a la vista de Bo Almacontact, tanto en español como en inglés, dependiendo del requerimiento del cliente se realiza el proceso de acuerdo con la tipología establecida.
- **EMD (Electronic Miscellaneous Document):** El EMD es un documento electrónico que nos permite prescindir de la impresión de una especie valorada papel ya que desde Sabre se visualizará el uso del cupón (como ocurre hoy con el E-ticket). En una primera etapa, el EMD emitido en Sabre es una especie interlineal. Esto implica que no son endosables y tampoco se podrán recaudar pagos de servicios para otras compañías.
- **EPA:** Encuesta que mide el nivel de satisfacción de los usuarios con la atención recibida.
- **EPA:** Proceso Inbound, donde a través de una encuesta se cierra el contacto y se califica la satisfacción percibida por parte del cliente posterior a la atención recibida a través de One marketer, zendesk o llamada.
- **Equipo Senior:** Grupo de colaboradores directos de la aerolínea, quienes supervisan, apoyan y alimentan la gestión de Redes Sociales.
- **E-Ticket:** Boleto electrónico (ETK), es un ticket aéreo emitido en forma electrónica.
- **Etiqueta:** Marcación que se realiza en los casos que sean virales o estén generando impacto en las redes.
- **FD:** Vuelo original del pasajero.
- **FF:** Free form text, espacio habilitado en el PIR para dejar registro de forma obligatoria para cada contacto de pasajero.
- **FLZ:** OHD que no es reclamado en un plazo de 5 días y es enviado a bodega central.
- **FO:** Vuelo referencial del envío asignado a un equipaje.
- **FOH:** Enviar un equipaje a otro aeropuerto, requerido a través de un ROH.
- **Found Property:** Artículos olvidados por el pasajero en las instalaciones de aeropuerto, (Cabina, zonas de embarque o desembarque, counter, etc.)
- **FS (Fault station):** Aeropuerto responsable del quiebre o la falla.
- **FWD:** Mensaje de envío para un equipaje de un aeropuerto a otro.
- **GINN:** Gastos de primera necesidad realizados por el pasajero al no contar con su equipaje.
- **Gestionable:** Requerimiento que amerita una respuesta de nuestra parte.

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO OPERACIÓN NO VOZ LATAM	Fecha de Aprobación 26/11/2021
	Elaborado por: Jonathan Mejía Grondona	Aprobado por: José Manuel Becerra

- **In box:** Mensaje privado por FB.
- **Influyente:** Usuario que se contacta a través de TW y que tiene más de 10 mil seguidores en dicha red.
- **Ingreso de Productividad (Almacontact):** Aplicativo utilizado para medir cuantitativamente la gestión de casos de cada ejecutivo, este se alimenta de manera manual.
- **Interacción:** Contacto o mensaje de un usuario con nuestra marca, es decir, comentarios que llegan a nuestras cuentas de FB y TW.
- **IRIDE:** Aplicativo a través del cual el ejecutivo de equipajes recibe la llamada del pasajero y que permite tipificar datos como: Tipo de reclamo, datos de contacto y observaciones importantes.
- **Jin:** Tiempo productivo del asesor.
- **LATAM.COM (Latam):** Pagina web de Latam, donde c
- **Merma:** Equipaje que llega con artículos faltantes en su contenido.
- **MPCC:** Área encargada de emitir tickets que tuvieron un proceso incompleto por la página o en su caso contrario una devolución que necesita de un proceso adicional para que pueda concluir con la entrega del dinero al pasajero
- **NM:** Nombre del pasajero.
- **No Gestionable:** Interacción en la cual el usuario no realiza un requerimiento, sólo expresa un comentario. No se responde.
- **OHD:** Equipaje que no es reclamado por ningún pasajero al llegar a la cita en el arribo y queda como sobrante.
- **One Maketer:** Aplicativo utilizado para el contacto con el pasajero a través de WhatsApp.
- **Operador:** Usuario asignado a cada ejecutivo para atención.
- **PA:** Dirección permanente del pasajero.
- **Past Date (Latam):** Es una aplicación web que permite visualizar información de PNRs y VCRs que fueron creados en SABRE que ya no se encuentran activas en el sistema. La aplicación "Past Date" sólo permite ver información, no permite realizar cambios ni editar los datos almacenados.
- **PIC (Portal de Información y Conocimiento) (Latam):** Aplicativo donde se tiene recopilada toda la información y procesos que tienen que ver con los servicios que realiza Latam.
- **PIR:** Parte de irregularidad o código de reclamo que consta de 5 letras y 5 números.
- **PIR activo:** Equipaje en búsqueda o reclamo pendiente de gestionar.
- **PIR cerrado:** Equipaje o compensación entregada.

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO OPERACIÓN NO VOZ LATAM	Fecha de Aprobación 26/11/2021
	Elaborado por: Jonathan Mejía Grondona	Aprobado por: José Manuel Becerra

- **PIR suspendido:** Equipaje localizado pendiente de entrega.
- **PNR:** Passenger Name Record. Información del itinerario de uno o más pasajeros almacenada en el sistema de reservas con un código identificador.
- **Portal Lan (Latam):** Sistema donde se puede validar información correspondiente a la cuenta Latampass, dentro de esta están procesos como: validar cartola de usuario, estado de cuenta, acreditación de millas, ingreso de comentarios para el proceso de devolución.
- **Publicación:** Mensaje abierto al público a través de FB.
- **Rechazada:** Estado del ticket ingresado a la web de devoluciones y que no ha concluido por motivo de rechazo.
- **RL (Reason for los):** Motivo o razón del reclamo.
- **ROH:** Requerir un OHD de otro aeropuerto.
- **RRSS:** Redes Sociales
- **Rush:** Envío rápido de un equipaje de un aeropuerto a otro.
- **SABRE (Latam):** Es un sistema operativo de procesamiento en tiempo real centralizado donde se pueden realizar la validación de disponibilidad de vuelos y estado de reservas y tiques.
- **Sentimiento:** Estado de ánimo con el que nos contacta el usuario.
- **Service Now (Latam):** Es una aplicativo que de manera conjunta con otras áreas funciona para solicitar facturas o comprobantes de pago de diferentes mercados.
- **SIGA (Latam):** Es una aplicación web para gestionar los procesos de aeropuerto. Dispone de varios módulos, entre ellos uno de contingencia.
- **SLA:** Plazo para dar primera respuesta al pasajero, 04 minutos con 30 segundos.
- **SLA:** Tiempo límite para responder un caso a través de zendesk. 48 horas.
- **Speech:** Mensajes predeterminados para responder a pasajero.
- **Sprinklr:** Herramienta que recopila y organiza cronológicamente los mensajes o publicaciones de los clientes a través de sus redes sociales y es utilizada para la visualización y gestión de estos mismos.
- **SSC:** Spanish Speaking Customer (Siglas en inglés para la vista donde se alojan los casos que se generan por un error en la compra a través de la página de Latam.com)
- **SSEE:** Área encargada de realizar y confirmar solicitudes especiales que los pasajeros tienen al momento del vuelo.
- **Supervisores BO:** Personal encargado de monitorear y llevar control sobre la gestión de los ejecutivos para su correcto proceso y desarrollo en el área y la compañía.
- **TA:** Dirección temporal del pasajero.

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO OPERACIÓN NO VOZ LATAM	Fecha de Aprobación 26/11/2021
	Elaborado por: Jonathan Mejía Grondona	Aprobado por: José Manuel Becerra

- **Tag mach:** Coincidencia de dos equipajes en su número de bag tag.
- **TG (Bag tag):** Etiqueta asignada al equipaje al momento del embarque.
- **Ticket:** Número de caso generado de forma automática cuando el pasajero se contacta.
- **Ticket hijo:** Número de caso que se desprende del ticket inicial y que permite consultar con aeropuerto u otras áreas a través de zendesk.
- **Tipificación:** Motivo por el cual se contacta un usuario.
- **Ticket en conjunción:** 2 o más tickets que forman parte de un mismo itinerario, se emiten en forma consecutiva cuando los segmentos de vuelo del itinerario superan la cantidad de cupones permitidos en un ticket.
- **Toolbox (Latam):** Aplicativo utilizado para verificar información correspondiente al estatus de compra de tickets de igual manera podemos realizar auditoria del estado de cuentas Latam Pass.
- **Travel Voucher:** Documento con valor entregado por el quiebre de servicio según la política aplicable.
- **Vistas en Zendesk:** División de los diferentes grupos de casos a trabajar de acuerdo con las solicitudes o requerimientos de los clientes, esta división la realiza el sistema de Latam automáticamente.
- **Web Devoluciones (Latam):** El sistema de devoluciones LATAM es un aplicativo que permite a los agentes ingresar solicitudes de devolución, consultar su estatus y corregir datos de pago del pasajero.
- **Web Travel voucher (Latam):** TV WEB es un sistema que permite realizar canjes de servicio y transferencia bancaria, búsqueda de información y gestión de los Travel Voucher. Está disponible para el usuario en idioma español, inglés y portugués.
- **WorldTracer:** Aplicativo principal del servicio que permite ver las actualizaciones en cada PIR de forma simultánea con aeropuerto.
- **Zendesk (Latam):** Es un sistema que permite gestionar los casos de pasajeros y de distintas áreas de la compañía.

4. GENERALIDADES DE LAS TRANSACCIONES REALIZADAS

SERVICIO	DESCRIPCIÓN
BO 1L	Atención y gestión de requerimientos y solicitudes de pasajeros que vuelan ocasionalmente con la aerolínea o están vinculados al sistema de inscripción de puntos o millas, independientemente del mercado.
BO RECLAMOS	Atención y gestión de los reclamos o quejas de pasajeros que vuelan ocasionalmente con la aerolínea o están vinculados al sistema de inscripción de puntos o millas, independientemente del mercado.

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO OPERACIÓN NO VOZ LATAM	Fecha de Aprobación 26/11/2021
	Elaborado por: Jonathan Mejía Grondona	Aprobado por: José Manuel Becerra

BO SSC	Atención y gestión de errores que se generan a través de la página web de Latam, al momento de comprar un ticket, asiento o maleta por uno de los pasajeros que vuelan ocasionalmente con la aerolínea o están vinculados al sistema de inscripción de puntos o millas, independientemente del mercado.
RRSS	Atención y gestión de solicitudes o reclamos realizadas por medio de las redes sociales (Facebook / Twitter) de los pasajeros que vuelan ocasionalmente con la aerolínea o están vinculados al sistema de inscripción de puntos o millas, independientemente del mercado
RRSS_EQUIPAJES	Atención y gestión de reclamos realizados por medio de WhatsApp de los pasajeros que vuelan ocasionalmente con la aerolínea o están vinculados al sistema de inscripción de puntos o millas, independientemente del mercado.
DEVOLUCIONES	Atención y gestión de tickets y Travel vouchers que necesitan la corrección de datos bancarios, la cual va implícita en el proceso de devolución, solamente cuando estos se encuentran en un estado rechazado en la Web devoluciones, independientemente del mercado del usuario.

5. DESARROLLO DE ACTIVIDADES NO VOZ BO 1L Y BO RECLAMOS

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p>RECEPCIÓN DEL CASO (BO 1L, BO RECLAMOS, BO SSC): La creación del caso depende del tipo de requerimiento que esté realizando el pasajero, este puede hacerlo a través de la página web (Latam.com) o a través de un ejecutivo de voz; el caso se agrega a la vista correspondiente dependiendo del idioma.</p> <p>Tipos de requerimiento BO 1L y BO RECLAMOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Solicitud - Vuelos cancelados o atrasados por LATAM 	Ejecutivo y/o Asesor	<p>Aplicativo Zendesk (Cliente)</p> <p>Página Web (Cliente)</p> <p>Apel (Cliente)</p>

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO OPERACIÓN NO VOZ LATAM	Fecha de Aprobación 26/11/2021
	Elaborado por: Jonathan Mejía Grondona	Aprobado por: José Manuel Becerra


	<ul style="list-style-type: none"> • Reclamo - Vuelos cancelados o atrasados por LATAM • Solicitud - Cambios de vuelo por el pasajero • Reclamo - Cambios de vuelo por el pasajero • Caso Único // Devoluciones • Reclamo - LATAM Pass • Reclamo - Compras en LATAM • Reclamo - Experiencia en aeropuerto • Reclamo - Vuelos cancelados o atrasados por LATAM • Reclamo - Cambios de vuelo por el pasajero <p>Tipos de requerimiento BO SSC:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fuera de Brasil: Errores latam.com: Emisiones ticket pago • Fuera de Brasil: Errores latam.com: Emisión/Reemisión Maleta • Fuera de Brasil: Errores latam.com: Reemisión latam.com • Fuera de Brasil: Errores latam.com: Emisión/Reemisión Asiento • Fuera de Brasil: LATAM.COM: Falla venta de asientos en Proceso Compra de LATAM.com • Fuera de Brasil: LATAM.COM: Emisión pendiente ticket pago LATAM.COM • Fuera de Brasil: LATAM.COM: Emisión pendiente de maleta LATAM.COM • Fuera de Brasil: LATAM.COM: Emisión pendiente asiento AM 		
2	ASIGNACIÓN DEL CASO (BO 1L, BO RECLAMOS, BO SSC): El caso una vez se encuentre en la vista correcta dentro de Zendesk se tiene la posibilidad de ser asignado por uno de los asesores y/o ejecutivos, el cual realizara la gestión de acuerdo con el requerimiento.	Supervisor Ejecutivo y/o Asesor	Aplicativo Zendesk Cliente)

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO OPERACIÓN NO VOZ LATAM	Fecha de Aprobación 26/11/2021
	Elaborado por: Jonathan Mejía Grondona	Aprobado por: José Manuel Becerra

3	GESTIÓN DEL CASO (BO 1L, BO RECLAMOS, BO SSC): El ejecutivo y/o asesor realizara un análisis donde identificara que proceso se debe realizar para que el caso pueda llegar a ser resuelto, este determinara si puede ser gestionado o corresponde derivar a otra área, de ser así deberá dejar justificantes (pantallazos) en Zendesk (Latam) de lo que logre evidenciar en los diferentes aplicativos estos datos son necesarios para conocer la información que concierne al requerimiento del pasajero.	Ejecutivo y/o Asesor	Aplicativo Zendesk (Cliente)
4	DEVOLUCIONES (BO 1L, BO RECLAMOS, BO SSC): Ingreso de devolución en la Web del cliente de acuerdo con el tipo de requerimiento, si es voluntario o involuntario aplica tanto para tickets pagos/millas/puntos. En algunos casos se pueden encontrar casos de duplicidad de pago por parte del usuario (pasajero).	Ejecutivo y/o Asesor	PNR, zendesk, Web de Devoluciones
5	DERIVACIÓN DEL CASO (BO 1L, BO RECLAMOS, BO SSC): Se cuenta con dos canales para la gestión de la solicitud del cliente las cuales son: Derivación: El ejecutivo valida si es necesario que otra área continúe trabajando el caso ya sea porque no contamos con los aplicativos necesarios para validar o de acuerdo con el flujo establecido, todo esto determinado por el proceso a seguir, las áreas que podemos encontrar son: <ul style="list-style-type: none"> • 2L español • Atención preferente español • Atención preferente ingles • Bo especialistas • Bo especialistas-ING • Bo operaciones • Mpcc Emisiones y reemisiones • Mpcc Devoluciones y anulaciones 	Ejecutivo y/o Asesor	Aplicativo Zendesk (Cliente)

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO OPERACIÓN NO VOZ LATAM	Fecha de Aprobación 26/11/2021
	Elaborado por: Jonathan Mejía Grondona	Aprobado por: José Manuel Becerra


	<ul style="list-style-type: none"> • SSEE • Soporte sistemas <p>Generación de Ticket Hijo: Por medio de este proceso se realiza una consulta al área encargada de trabajar un proceso en específico de forma que el ejecutivo puede concluir con el requerimiento del pasajero</p>		
6	<p>ENVIO DE INFORMACIÓN (BO 1L, BO RECLAMOS, BO SSC): Una vez el ejecutivo haya realizado el procedimiento anterior enviara la información como respuesta por Zendesk, dependiendo del tipo de gestión que realizo.</p> <p>Las opciones de estado que tiene el ejecutivo para enviar la información son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nuevo: Caso recién realizado por pasajero • Abierto: Caso que se encuentra con una solicitud vigente hecha por el pasajero u otra área. • Pendiente: Envío de información como proceso donde el ejecutivo de BO solicita información o documentos al pasajero para poder atender requerimiento. • Espera: Caso escalado a otra área a través de tique hijo donde se realizan consultas o peticiones a otros departamentos para poder continuar con la gestión del caso. • Resuelto: Caso en el cual ya se le dio una solución oportuna al pasajero de acuerdo con el requerimiento o solicitud inicialmente realizada. 	Ejecutivo y/o Asesor	Aplicativo Zendesk (Cliente)
7	<p>INGRESO DE PRODUCTIVIDAD (BO 1L, BO RECLAMOS, BO SSC): El ejecutivo de Bo una vez enviada la respuesta al usuario (pasajero), ingresara el caso en el aplicativo para el control de la productividad la cual hace referencia a la cantidad de casos trabajados durante su turno.</p>	Ejecutivo y/o Asesor	<p>Aplicativo Zendesk (Cliente)</p> <p>Aplicativo Ingreso de Productividad</p>

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO OPERACIÓN NO VOZ LATAM	Fecha de Aprobación 26/11/2021
	Elaborado por: Jonathan Mejía Grondona	Aprobado por: José Manuel Becerra


			d (Alma Contact)
8	MONITOREO DE SUPERVISOR/CALIDAD: Una vez el caso es gestionado e ingresado en la productividad tiene la posibilidad de ser monitoreado por el supervisor o el área de calidad por medio de aplicativo ICC Y ZENDESK para confirmar que este mismo se está trabajando adecuadamente para ratificar que la información sea tanto para el pasajero como para el ejecutivo correcta, una vez está realizado el monitoreo se realiza el respectivo feedback al ejecutivo donde se le da la información correspondiente a lo evidenciado en el proceso que se llevó a cabo.	Supervisor/Analista	Aplicativo Zendesk (Cliente) ICC SABRE WEB DEVOLUCIONES

5.1 DESARROLLO DE ACTIVIDADES NO VOZ (RRSS)


PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1	Asignación de casos por Sprinkl: La herramienta de forma automática realiza la asignación de los casos a los asesores que se encuentren en modo disponible para su gestión	Herramienta Ejecutivo y/o Asesor	Herramienta Sprinkl
2	Recepción del caso: Ejecutivo en turno recibe el caso asignado de forma aleatoria. La herramienta asigna 5 casos al tiempo de acuerdo con el modo de conexión del ejecutivo y/o Asesor los cuales deben ser trabajados en orden de antigüedad.	Ejecutivo y/o Asesor	Herramienta Sprinkl
3	Revisión de la tipología del caso: Ejecutivo selecciona el caso más antiguo para darle gestión. Realiza la revisión del motivo de la consulta (cambio, cotización, información del viaje, externo, etc.) y tipifica de acuerdo con ella.	Ejecutivo y/o Asesor	Herramienta Sprinkl

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO OPERACIÓN NO VOZ LATAM	Fecha de Aprobación 26/11/2021
	Elaborado por: Jonathan Mejía Grondona	Aprobado por: José Manuel Becerra

4	<p>Gestión del caso: El asesor gestiona el caso de acuerdo con su tipología.</p> <p>Cambio Involuntario: si el pasajero tiene definida las fechas de sus vuelos, se realiza el proceso a través de la interacción.</p> <p>Cambios Voluntarios: en caso de que requiera cobro por multa o diferencias en la tarifa se agendará llamada para el proceso.</p> <p>Devoluciones: se procesa la gestión.</p> <p>Consulta de itinerario, equipaje permitido, viaje con mascotas, solicitud de servicios especiales (silla de ruedas – comida especial): se brinda la información y que caso de que sea requerido se activa el servicio.</p>	Ejecutivo y/o Asesor	Herramienta Sprinklr
---	--	----------------------	----------------------

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO OPERACIÓN NO VOZ LATAM	Fecha de Aprobación 26/11/2021
	Elaborado por: Jonathan Mejía Grondona	Aprobado por: José Manuel Becerra

	<p>El asesor gestiona el caso de acuerdo con su tipología.</p> <p>Pasajeros influyentes: se gestiona de acuerdo con la solicitud o requerimiento, pero de forma adicional este caso será reportado o alertado.</p> <p>Comentarios externos/Entre usuarios: no se responden los comentarios realizados en las redes sino son dirigidos a la aerolínea.</p> <p>Marketing/Auspicios: cuando el usuario desea proponer un negocio o solicitar un auspicio el asesor solicitará una propuesta formal y deriva el caso con el Equipo Senior.</p> <p>Casos fuera de procedimiento: tenemos consultas sobre las cuales no existe información en los manuales o que son ajenas a la labor del asesor, en estos casos las consultas serán derivadas con el Equipo Senior.</p>		
5	Gestión de llamadas: El asesor llama al pasajero cuando la solicitud realizada conlleva un cobro adicional.	Ejecutivo y/o Asesor	Herramienta Sprinklr
6	Aplicación de macro: Una vez enviada la respuesta al usuario, el asesor aplicará la macro que corresponde de acuerdo con la gestión realizada y el caso dejará de ser visible.	Ejecutivo y/o Asesor	Herramienta Sprinklr

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO OPERACIÓN NO VOZ LATAM	Fecha de Aprobación 26/11/2021
	Elaborado por: Jonathan Mejía Grondona	Aprobado por: José Manuel Becerra

7	Derivación del caso a Equipo Senior: Si la consulta o requerimiento expuesto por el usuario no puede ser atendido por el asesor, el caso se deriva con el Equipo Senior (Cliente), quienes se encargarán de gestionar la consulta.	Ejecutivo y/o Asesor	Herramienta Sprinklr
---	---	----------------------	----------------------

5.2 DESARROLLO DE ACTIVIDADES NO VOZ (RRSS_EQUIPAJES)

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	ASIGNACION DE INTERACCIÓN O CHAT: La aplicación One Marketer se encuentra configurada para que identifique el operador (Asesor) que se encuentre en estado disponible con menos de 5 interacciones o chat en su bandeja para asignarlo de manera automática.	Aplicativo One Marketer (Cliente) Ejecutivo y/o Asesor	Aplicativo One Marketer (Cliente)
2	PRIMERA ATENCIÓN A PASAJERO: Por medio del aplicativo One Marketer el ejecutivo de equipajes recibe al pasajero y se encarga a través de la indagación de identificar el requerimiento del mismo.	Ejecutivo y/o Asesor	Aplicativo One Marketer (Cliente)
3	IDENTIFICAR EL REQUERIMIENTO: El asesor identifica el tipo reclamo del pasajero: (Daño, merma, AHL, FP, GINN) tipificando dicho requerimiento, según la indagación previa.	Ejecutivo y/o Asesor	Aplicativo One Marketer (Cliente)
4	VERIFICACIÓN DE POLITICAS: Una vez identificado el requerimiento el asesor debe validar si el pasajero cumple con los requisitos dispuesto para cada tipología (Plazos y políticas de Latam); A su vez debe indagar si ya el pasajero formalizó un reclamo en ATO o se trata de un reclamo nuevo.	Ejecutivo y/o Asesor	Aplicativo One Marketer (Cliente)

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO OPERACIÓN NO VOZ LATAM	Fecha de Aprobación 26/11/2021
	Elaborado por: Jonathan Mejía Grondona	Aprobado por: José Manuel Becerra

4.1	<p>RECLAMO FORMALIZADO EN ATO:</p> <p>Si el pasajero confirma que tiene un reclamo formalizado en aeropuerto el ejecutivo debe solicitar el código PIR, localizar el reclamo a través de Wolrd Tracer y brindar el estatus que allí registre.</p> <p>En caso de que el pasajero haya dejado de recibir respuesta por parte de aeropuerto o se trate de un equipaje retrasado que se requiere con urgencia; el ejecutivo se encargará de enviar una alerta al aeropuerto en un ticket hijo a través de zendesk, con el fin de que el pasajero reciba continuidad a su reclamo a la mayor brevedad y entregará un número de caso (Ticket padre) para que el pasajero pueda realizar seguimiento a través de CCE.</p>	Ejecutivo y/o Asesor	Aplicativo One Marketer (Cliente)
4.2	<p>RECLAMO NUEVO: Si el pasajero manifiesta que no formalizó reclamo en aeropuerto, el ejecutivo debe confirmar a través de World Tracer, con el número de bag tag, apellido o vuelo, que no registre otro reclamo tomado en dicho aeropuerto para proceder a crear un caso a través de zendesk con el correo electrónico del pasajero, se entregará dicho número con el fin de que el pasajero pueda realizar seguimiento.</p> <p>Por este medio se solicitarán los comprobantes correspondientes a la tipología reclamada y el caso se quedará pendiente hasta que el pasajero lo responda para dar continuidad.</p>	Ejecutivo y/o Asesor	One Marketer (Cliente)
5	<p>FINALIZAR INTERACCIÓN O CHAT: Una vez atendida la necesidad del pasajero, se identifica si el requerimiento es resuelto se despedirá cordialmente tipificando la categoría y cerrando interacción o chat (enviaría encuesta que consta de 5 preguntas y haciendo cierre definitivo a la interacción), o si queda para seguimiento (Despidiéndose temporalmente del pasajero y marcando la interacción o chat como cerrado pendiente; el cual no envía encuesta a pasajero).</p>	Ejecutivo y/o Asesor	Aplicativo One Marketer (Cliente)

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO OPERACIÓN NO VOZ LATAM	Fecha de Aprobación 26/11/2021
	Elaborado por: Jonathan Mejía Grondona	Aprobado por: José Manuel Becerra

6	ENVIO DE INFORMACIÓN Y/O SEGUIMIENTO DE CASO CREADO: Una vez el ejecutivo haya realizado creado la consulta con aeropuerto o realizado la solicitud de comprobantes a pasajero vía email, dejará el caso Zendesk en un estado; de acuerdo con la situación o estado de solicitud con aeropuerto, siendo las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Nuevo: Caso recién realizado por pasajero • Abierto: Caso que se encuentra con una solicitud vigente hecha por el pasajero u otra área. • Pendiente: Caso con solicitud de información o documentos al pasajero para poder atender requerimiento. • Espera: Caso escalado a otra área a través de tique hijo donde se realizan consultas o peticiones a otros departamentos para poder continuar con la gestión del caso. • Resuelto: Caso en el cual ya se le dio una solución oportuna al pasajero de acuerdo con el requerimiento o solicitud inicialmente realizada. 	Ejecutivo y/o Asesor	Aplicativo Zendesk (Cliente)
7	ASIGNACIÓN DEL CASO RRSS_EQUIPAJES: El caso una vez se encuentre en la vista correcta dentro de Zendesk y en estado abierto se tiene la posibilidad de ser asignado por uno de los asesores y/o ejecutivos, el cual realizara la gestión de acuerdo con el requerimiento.	Ejecutivo y/o Asesor	Aplicativo Zendesk (Cliente)
8	GESTIÓN DEL CASO RRSS_EQUIPAJES: El ejecutivo y/o asesor realizara un análisis donde identificará que proceso se debe realizar para que el caso pueda llegar a ser resuelto, documentando en la aplicación evidencias necesarias (pantallazos y notas) y así proceder con enviar una solución (Email con información de su equipaje, oferta de compensación por el reclamo en su equipaje o respuesta entregada por personal LATAM de aeropuertos con respecto al estado de su equipaje).	Ejecutivo y/o Asesor	Aplicativo Zendesk (Cliente)

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO OPERACIÓN NO VOZ LATAM	Fecha de Aprobación 26/11/2021
	Elaborado por: Jonathan Mejía Grondona	Aprobado por: José Manuel Becerra

8.1	DESARROLLO DE LA GESTIÓN DEL CASO RRSS_EQUIPAJES: Una vez se envía información a pasajero, se recibirá una respuesta que puede ser positiva o negativa, de acuerdo con lo que se esté tramitando. De acuerdo con ello se le entregará una respuesta a pasajero con un documento finiquito (Acuerdo escrito de indemnización por lo ocurrido) en los casos donde acepta la compensación o respuesta entregada por el reclamo con su equipaje.	Ejecutivo y/o Asesor	Aplicativo Zendesk (Cliente) Aplicativo One Marketer (Cliente)
8.2	CONTINUIDAD DE LA GESTIÓN DEL CASO RRSS_EQUIPAJES: Una vez se reciba el documento firmado por pasajero se procede con la emisión de la compensación, derivando a comité interno y especialista que se encarga de aprobar las ofertas y emitir las compensaciones. Pasajero es informado de ello.	Ejecutivo y/o Asesor	Aplicativo Zendesk (Cliente) Aplicativo One Marketer (Cliente)
8.3	CIERRE O RESOLUCION DE LA GESTIÓN DEL CASO RRSS_EQUIPAJES: Una vez es emitida la compensación el pasajero es notificado de ello por email a través del caso y por WhatsApp a través de la interacción o chat; cerrando de esta manera el caso y la interacción.	Ejecutivo y/o Asesor	Aplicativo Zendesk (Cliente) Aplicativo One Marketer (Cliente)

5.3 DESARROLLO DE ACTIVIDADES NO VOZ (DEVOLUCIONES)


PAS O	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Requerimiento de planilla: El cliente ingresa a través del enlace que lleva a una plantilla de drive la cual es alimentada con los datos que son destinados para realizar la gestión de los Travel vouchers y tickets que se encuentran con incidencias durante el proceso de devolución.	Cliente Latam Ejecutivo y/o Asesor	Link Drive

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO OPERACIÓN NO VOZ LATAM	Fecha de Aprobación 26/11/2021
	Elaborado por: Jonathan Mejía Grondona	Aprobado por: José Manuel Becerra

	Se realiza la respectiva asignación del trabajo desde la planilla.		
2	<p>Búsqueda: Se valida el ticket desde la Web de devoluciones y se identifica el estado del proceso. Los diferentes estados que podemos encontrar son:</p> <p>INGRESADO A LA WEB ENVIADO A PAGO ENVIADO A PAGO CORREGIDO DIRECCIONADO A CASA MATRIZ PRESENTADO RECHAZADO PAGADO</p> <p>solo se gestiona el estado rechazado, por lo tanto, los otros estados en panilla quedarían como ya corregidos</p> <p>se realiza la búsqueda del caso Zendesk relacionado con el ticket y se dejan los respaldos de la validación de la información encontrada y de los datos de contacto del titular del ticket o solicitante de la devolución</p> <p>En caso de no contar con caso Zendesk se realizará la creación de este para dejar registro del proceso.</p>	Ejecutivo y/o Asesor	Web devolución Zendesk
3	<p>Intento de contacto: Con la información recolectada, se realiza el intento de llamada a la pasajera al teléfono fijo y/o celular, en caso de no contacto se envía macro al correo electrónico al pasajero solicitando de manera formal la información necesaria para continuar con el proceso.</p> <p>En el contacto se pueden dar diferentes Novedades</p>	Ejecutivo y/o Asesor	3CX Phone Zendesk

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO OPERACIÓN NO VOZ LATAM	Fecha de Aprobación 26/11/2021
	Elaborado por: Jonathan Mejía Grondona	Aprobado por: José Manuel Becerra

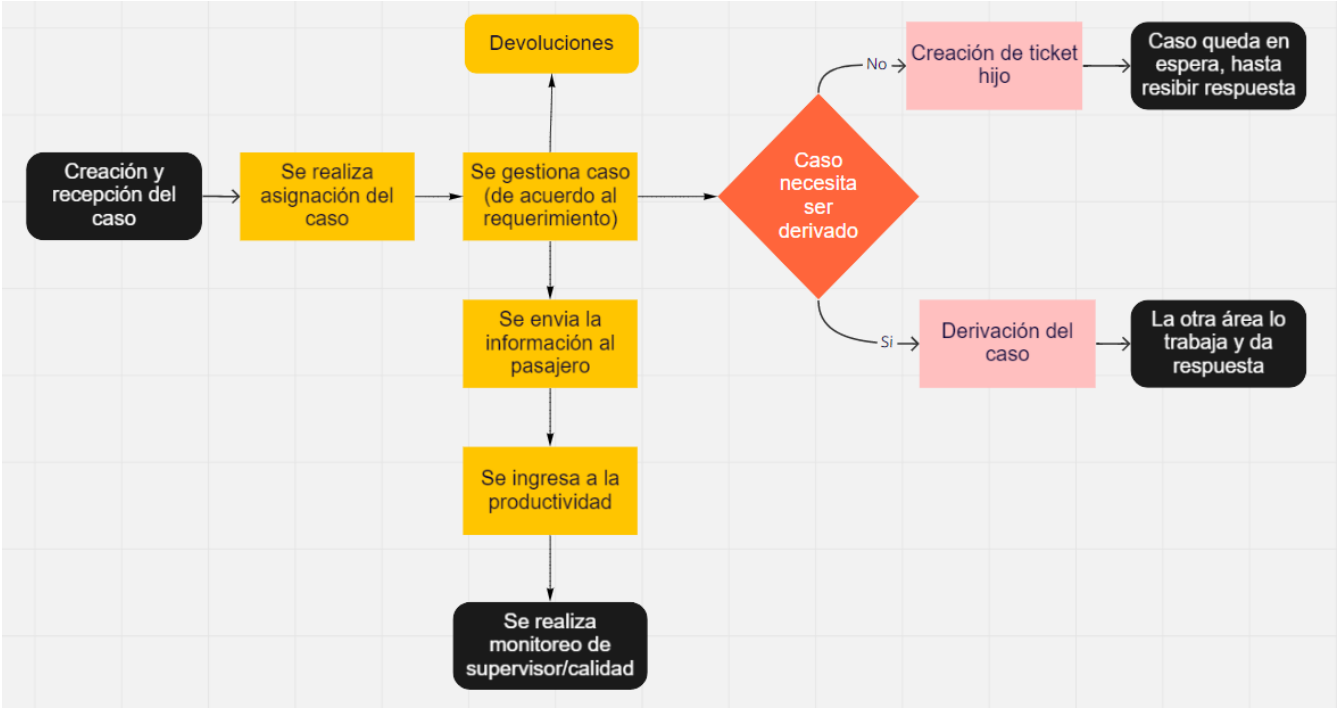
	<p>No Contesta – Se Envía macro Contesta – Se corrigen Datos Contesta – No se corrigen Datos</p> <p>Se puede dar la última opción, porque el pasajero no tiene los datos a la mano, dado que no confía en la veracidad de la llamada o porque nos brinda datos que corresponden a otro país.</p>														
4	<p>Corrección de datos: En la llamada al pasajero que nos de los datos bancarios o en la recepción por medio del caso zendesk donde el pasajero suministre la información solicitada, se realiza la corrección de los datos bancarios a través del aplicativo de la Web de devoluciones</p> <p>Adicional se envía al pasajero un mensaje informando que ya fue corregido de manera exitosa su devolución y se da su caso como resuelto.</p> <p>Se ingresa la información actualizada en la planilla</p>	Ejecutivo y/o Asesor	Web Devoluciones Link Drive												
5	<p>Adicionales: Se puede trabajar de la misma forma los Travel Voucher, igualmente rechazados. Realizando la búsqueda, el respaldo, el intento de contacto y la corrección.</p> <p>Se debe tener en cuenta que, debido al cambio de sistema, se pueden encontrar diferentes estados.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Status</th> <th>Sigla</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>En proceso de pago</td> <td></td> </tr> <tr> <td>En proceso de creación de banco</td> <td>S</td> </tr> <tr> <td>Pago rechazado</td> <td>R</td> </tr> <tr> <td>Corrección de un rechazo en proceso de pago</td> <td>M</td> </tr> <tr> <td>Pago confirmado</td> <td>T</td> </tr> </tbody> </table>	Status	Sigla	En proceso de pago		En proceso de creación de banco	S	Pago rechazado	R	Corrección de un rechazo en proceso de pago	M	Pago confirmado	T	Ejecutivo y/o Asesor	Aplicativos Latam Link Drive
Status	Sigla														
En proceso de pago															
En proceso de creación de banco	S														
Pago rechazado	R														
Corrección de un rechazo en proceso de pago	M														
Pago confirmado	T														

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO OPERACIÓN NO VOZ LATAM	Fecha de Aprobación 26/11/2021
	Elaborado por: Jonathan Mejía Grondona	Aprobado por: José Manuel Becerra

6	<p>Planilla: La planilla es diligenciada por los ejecutivos según la gestión realizada</p> <p>Es organizada por el supervisor para entrega</p> <p>Es filtrada por el cliente para resolución final.</p> <p>Novedades: Podemos encontrar casos especiales dentro de la gestión que por algún motivo no nos permita realizar el proceso de corrección, como lo son cambio de país de canje entre otros. Estos son escalados a través del correo electrónico al cliente</p>	<p>Ejecutivo y/o Asesor</p> <p>Supervisor</p> <p>Cliente (Latam)</p>	Link Drive
7	<p>Calidad: Se realiza monitoreos y lado a lado con el fin no solo de dar un acompañamiento directo al ejecutivo, sino también para evaluar su desempeño y garantizar la transparencia en los procesos establecidos.</p>	Supervisor	Link Calidad

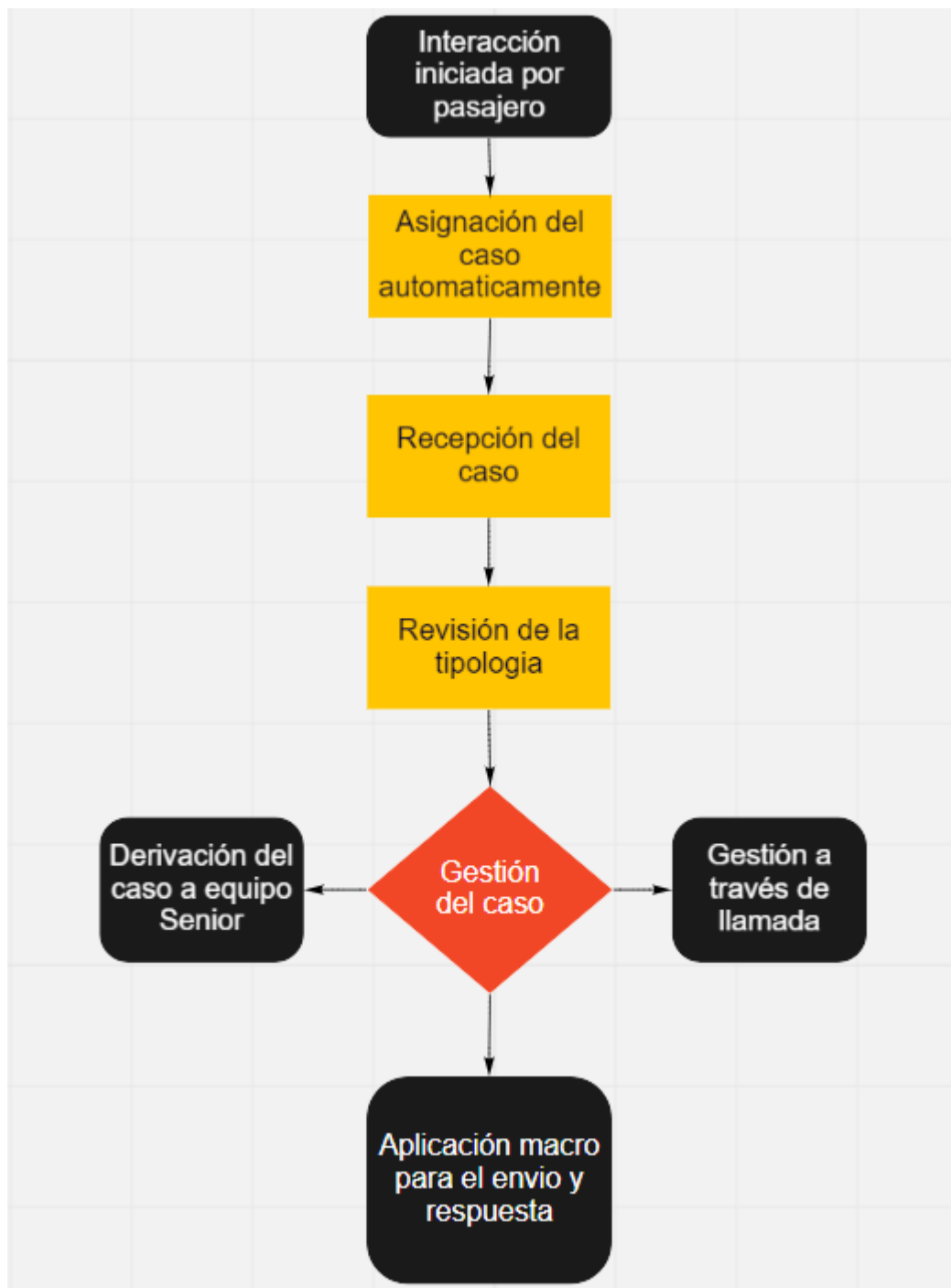
6. FLUJOGRAMA DESARROLLO DE ACTIVIDADES BO 1L, BO RECLAMOS Y BO SSC


	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO OPERACIÓN NO VOZ LATAM	Fecha de Aprobación 26/11/2021
	Elaborado por: Jonathan Mejía Grondona	Aprobado por: José Manuel Becerra



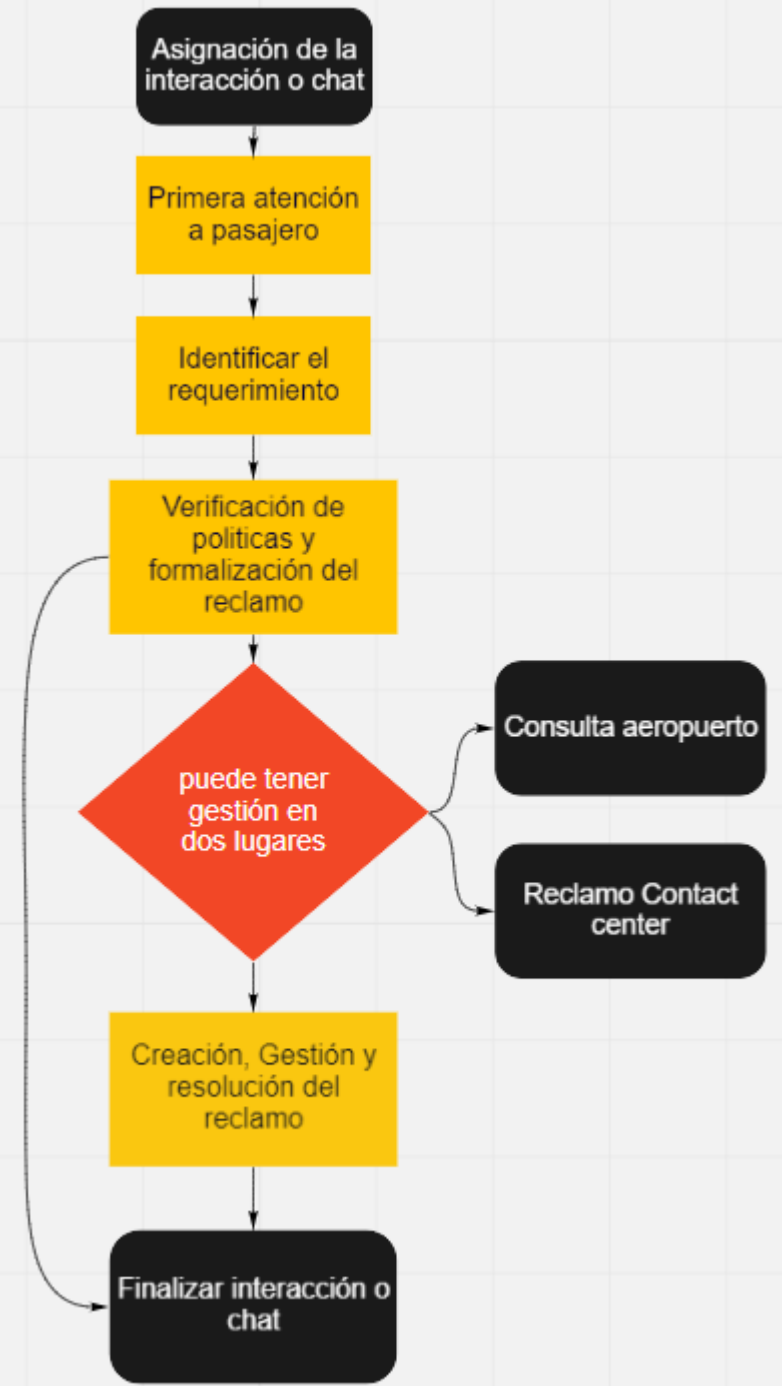
RRSS

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO OPERACIÓN NO VOZ LATAM	Fecha de Aprobación 26/11/2021
	Elaborado por: Jonathan Mejía Grondona	Aprobado por: José Manuel Becerra



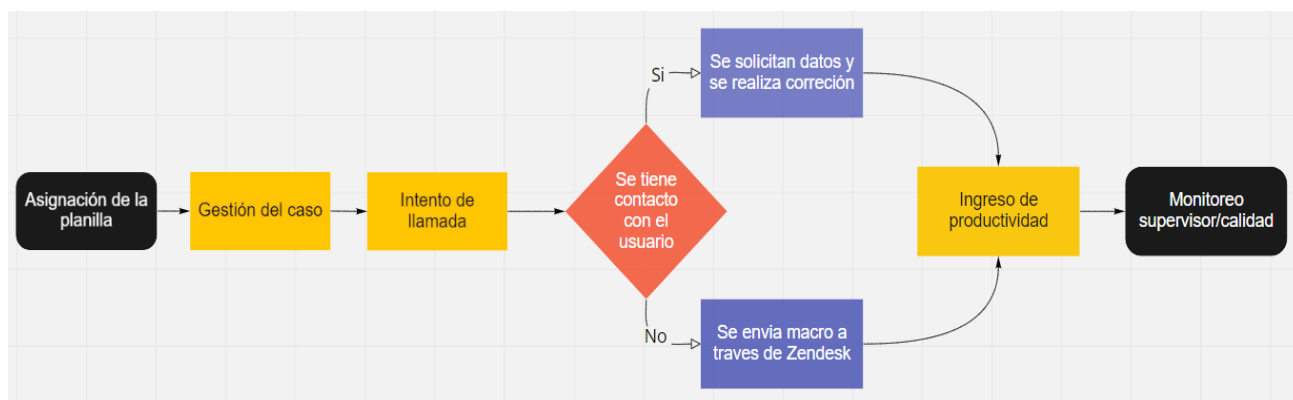
	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO OPERACIÓN NO VOZ LATAM	Fecha de Aprobación 26/11/2021
	Elaborado por: Jonathan Mejía Grondona	Aprobado por: José Manuel becerra

RRSS_EQUIPAJES



	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO OPERACIÓN NO VOZ LATAM	Fecha de Aprobación 26/11/2021
	Elaborado por: Jonathan Mejía Grondona	Aprobado por: José Manuel Becerra

DEVOLUCIONES



7. INDICADORES DE GESTIÓN

BO 1L, BO RECLAMOS Y BO SSC:

INDICADOR	ORIGEN DE LOS DATOS	FORMULA DE MEDICION
PRODUCTIVIDAD	Zendesk (Correos), Aplicativo ingreso productividad	> 1400 casos al mes por asesor
INSATISFACCIÓN	Zendesk	12% esta se calcula por el general de los casos calificados en el mes
JIN	Click	Por día se debe tener como mínimo una conexión de 7.25 horas
EJECUCION	Zendesk	90%
ABS	Click	No puede superar las 2 ausencias justificadas

RRSS:

INDICADOR	ORIGEN DE LOS DATOS	FORMULA DE MEDICION
PRODUCTIVIDAD	Sprinklr (Gestión de casos)	=/> a 50 casos por día – cumplimiento de un 95% por mes.
NIVELES DE SERVICIO	Sprinklr (Gestión de casos)	FB: =/> al 85% - TW: =/> al 90%
RECONTACTO	Sprinklr (Gestión de casos)	=/< a 5%
TONO DE VOZ	Sprinklr (Gestión de casos)	=/> al 95%

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO OPERACIÓN NO VOZ LATAM	Fecha de Aprobación 26/11/2021
	Elaborado por: Jonathan Mejía Grondona	Aprobado por: José Manuel Becerra

JIN	Click	Por día se debe tener como mínimo una conexión de 7.25 horas
INSATISFACCIÓN ATRIBUIBLE AL ASESOR	Sprinklr (Gestión de casos)	=/ < a 5%
EJECUCIÓN	Sprinklr (Gestión de casos)	=/ > al 88%

RRSS_EQUIPAJES

INDICADOR	ORIGEN DE LOS DATOS	FORMULA DE MEDICION
NNSS	One Marketer	Las Interacciones o chat se deben contestar un tiempo < 4:30 Minutos. Se calcula dividiendo la cantidad de interacciones atendidas dentro de este tiempo Vs la cantidad de interacciones atendidas por encima de este tiempo.
INSATISFACCIÓN	One Marketer	Este Indicador tiene como meta el 4,5%. Se calcula dividiendo las encuestas positivas por las negativas de las encuestas calificadas por el pasajero.
JIN	Click	Por día se debe tener como mínimo una conexión de 7.25 horas
EJECUCION	One Marketer / Zendesk	90%
ABS	Click	No puede superar las 1 ausencias justificada

DEVOLUCIONES

INDICADOR	ORIGEN DE LOS DATOS	FORMULA DE MEDICION
PRODUCTIVIDAD	Zendesk (Correos), Aplicativo ingreso productividad	> 650 casos al mes por asesor
JIN	Click	Por día se debe tener como mínimo una conexión de 7.25 horas
EJECUCION	Zendesk	90%
ABS	Click	No puede superar las 1 ausencias justificadas

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO OPERACIÓN NO VOZ LATAM	Fecha de Aprobación 26/11/2021
	Elaborado por: Jonathan Mejía Grondona	Aprobado por: José Manuel Becerra

8. MODELO DE GESTIÓN DE LA OPERACIÓN:

Se establecen los lineamientos para la gestión y control de las operaciones de Almacontact, buscando la mejora de los resultados y la satisfacción de los clientes, apalancando los resultados financieros de la compañía.

Practica de Gestión	Descripción	Frecuencia	Responsable	Meta	Duración Aproximada de la actividad
Diálogo Diario	Conversación formal, estructurada y rutinaria entre el supervisor y su equipo de trabajo con fines de revisión, seguimiento y acompañamiento	Diaria	Supervisor	1 al día	15 min
Diálogo Semanal	Conversación formal, estructurada y rutinaria entre el coordinador / gerente y su equipo de trabajo con fines de revisión, seguimiento y acompañamiento	Semanal	Coordinador / Gerente	1 a la semana	30 min
Confirmación de Proceso	Acompañamiento realizado por el supervisor en el proceso de una llamada o gestión, con el fin de apoyar, ayudar, corregir y guiar al asesor durante el proceso, garantizando un óptimo resultado	Diaria	Supervisor	1 al día	30 min
Confirmación de Funciones	Acompañamiento realizado por el coordinador / gerente en la realización de una de las prácticas de gestión, con el fin de observar e identificar fortalezas y oportunidades de mejora durante la actividad.	Semanal	Coordinador / Gerente	3 a la semana / 1 a la semana	30 min

	OPERACIÓN		Versión 1
	PROCEDIMIENTO OPERACIÓN NO VOZ LATAM		Fecha de Aprobación 26/11/2021
	Elaborado por: Jonathan Mejía Grondona		Aprobado por: José Manuel Becerra

Agenda del Líder	Actividad que nos ayudará a organizar más eficientemente el tiempo de los Líderes	Semanal	Supervisor / Coordinador / Gerente	Semanal	30 min
Adherencia a las prácticas	Registro de las prácticas de gestión realizadas durante la semana, con el fin de poder medir el cumplimiento de las metas establecidas.	Semanal	Supervisor / Coordinador / Gerente	Semanal	5 min
Reuniones Mejora continua	Reuniones para revisar los levantamientos de ideas y mejoras propuestos por los asesores y los supervisores, definiendo cuáles deben pasar al siguiente proceso de ejecución y cuáles no se podrán realizar.	Quincenal	Supervisor / Coordinador	Quincenal	60 min
Círculo Mejora Continua	Reunión con el cliente LATAM, en la cual se entregan las ideas y mejoras relacionadas con el producto y los procesos LATAM, adicional se recibe status de las propuestas realizadas en los núcleos anteriores.	Quincenal	Coordinador	Quincenal	60 min
Reuniones Barómetro	Reuniones entre el líder y su equipo de trabajo, para compartir los resultados de la encuesta de clima laboral, observando mayor atención en las preguntas peor calificadas con el fin de construir en conjunto, planes de acción que permitan un mejoramiento a nivel grupal.	Semestral	Supervisor / Coordinador / Gerente	Semestral	60 min

Para este modelo de gestión contamos con formato (Seguimiento Modelo Operación), en este se tiene la trazabilidad de los indicadores por cada ciclo y

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO OPERACIÓN NO VOZ LATAM	Fecha de Aprobación 26/11/2021
	Elaborado por: Jonathan Mejía Grondona	Aprobado por: José Manuel Becerra

el plan de acción tomado en el caso de no cumplimiento de la meta establecida.

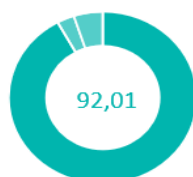
9. SEGUIMIENTO Y CONTROL

Información suministrada por el INFORME BASE DE OPERACIONES LATAM en el cual se puede visualizar la evolución y las oportunidades de mejora de cada uno de los servicios que pertenecen a la operación voz.

El informe es controlado diariamente por el coordinador y supervisor asignado para seguimiento, control y divulgación de trabajo con sus equipos.

INFORME DE INSATISFACCIÓN BO 1L, BO RECLAMOS Y BO SSC

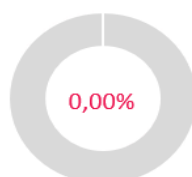
CANTIDAD DE ALEATORIOS **338**



Ejecución



Servicio



UP

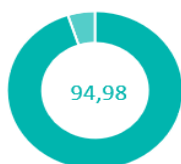


Resultados Nesting y Drive

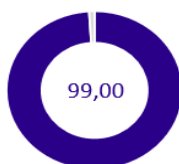
CUARTIL	EJECUCIÓN	SERVICIO	CANTIDAD
D	83,33	97,62	17,00
C	100,00	100,00	3,00
B	100,00	100,00	-
A	100,00	100,00	44,00

INFORME DE INSATISFACCIÓN RRSS

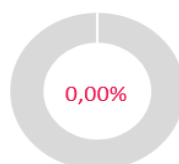
CANTIDAD DE ALEATORIOS **219**



Ejecución



Servicio



UP



Resultados Nesting y Drive

CUARTIL	EJECUCIÓN	SERVICIO	CANTIDAD
D	100,00	100,00	9,00
C	100,00	100,00	-
B	100,00	100,00	-
A	100,00	100,00	34,00

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO OPERACIÓN NO VOZ LATAM	Fecha de Aprobación 26/11/2021
	Elaborado por: Jonathan Mejía Grondona	Aprobado por: José Manuel Becerra

INFORME DE PRODUCTIVIDAD DE BO 1L, BO RECLAMOS Y BO SSC



Meta



Casos Gestionados



% Productividad

CUARTIL	% Productividad	Cantidad
D	75,15%	30
C	101,54%	30
B	110,21%	30
A	276,72%	30

INFORME DE PRODUCTIVIDAD DE RRSS



Meta




Casos Gestionados



% Productividad

CUARTIL	% Productividad	Cantidad
D	87,01%	11
C	95,00%	11
B	115,70%	10
A	268,89%	11

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO OPERACIÓN NO VOZ LATAM	Fecha de Aprobación 26/11/2021
	Elaborado por: Jonathan Mejía Grondona	Aprobado por: José Manuel Becerra

RRSS_EQUIPAJES:

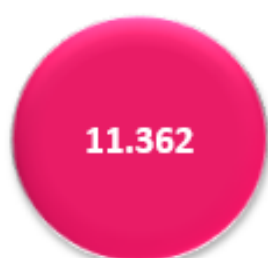
Información calculada por líderes de operación con los datos entregados por la herramienta ONE MARKETER; en el cual se puede visualizar los cambios en la demanda, atención individual y general del equipo NO VOZ de Reclamos Equipajes.

El informe es controlado diariamente por el coordinador y supervisor asignado para seguimiento, control y divulgación de trabajo con sus equipos.

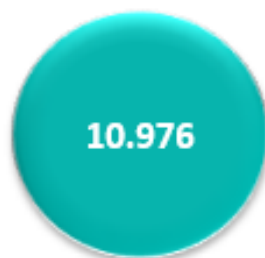
INS RRSS_EQUIPAJES	
INS1 Calificadas	INS2 Enviadas
10,44%	1,22%

NNSS 4:30 MIN		
4:30 MIN	COUNTA de 4:30	COUNTA de 4:30
SI	17678	98,72%
NO	229	1,28%
Suma total	17907	100,00%

INFORME DE PRODUCTIVIDAD DE DEVOLUCIONES



Meta



Casos Gestionados



% Productividad

CUARTIL	% Productividad	Cantidad
D	88,28%	4
C	100,15%	4
B	105,52%	4
A	112,28%	4