**PROBLEMA**

Cancelación de cruceros masiva. Muchos clientes estaban llamando a nuestra oficina preguntando acerca de su reembolso de fondos ya pagados. El procedimiento era escalar los reembolsos a otro departamento. La solución fue ofrecer nuestra ayuda para procesar reembolsos localmente y eliminar ese paso extra.

**SOLUCIÓN**

1. Recibir comunicación acerca de la cancelación masiva de crucero
2. Recibir llamadas de clientes pidiendo reembolso.
3. Mandar solicitud a corporativo para accionar reembolsos localmente.
4. Solicitud aprobada para reembolsar localmente.
5. Procesar reembolsos al recibir llamadas de clientes.
6. Fin del proceso