Gestión de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

Bizagi Suite

Copyright © 2014 | Bizagi

Tabla de Contenido

Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias 4

Descripción 5

Objetivos 6

Elementos Del Proceso 7

 Recepción 7

 Ingresar Solicitud 7

 Tipo de Solicitud 9

 Enviar Respuesta 9

 Analizar Sugerencia 10

 ¿Solución Inmediata? 11

 Habilitar Eventos 12

 Habilitar Alarma 12

 Alarma de vencimiento de términos 12

 Enviar Alarma 13

 Cancelar Alarma 14

 Cerrar Caso 14

Copyright © 2014 | Bizagi

 Ampliar Términos 15

 Enviar Notificación 17

 Atención y Respuesta 18

 Solucionar 18

 ¿Escalar o Asignar? 21

 ¿Información Completa? 21

 Medio de Solicitud de Información 22

 Contactar al Solicitante 22

 ¿Información Completa? 25

 ¿Volver a Contactar? 25

 Esperar 26

 Notificar Cierre 26

 Solicitar Información 27

 ¿Información a Tiempo? 28

 Esperar Información 29

 Notificar Cierre 29

 Recibir Información 30

 Medio de Notificación 31

Copyright © 2014 | Bizagi

 Enviar Solución 32

 Contactar al Solicitante 33

 ¿Volver a Contactar? 35

 ¿Solución Notificada? 35

 Esperar a contactar de nuevo 36

 ¿Solución Satisfactoria? 36

 Revisión y Cierre 37

 Revisar y Documentar 37

 ¿Solicitar acción de Mejora? 38

 Enviar Solicitud 39

Participantes 40

Copyright © 2014 | Bizagi

Confidential

Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

Un excelente posicionamiento en el mercado se consigue a través de ventajas competitivas, aquellos valores agregados que influyen en la decisión de compra de los consumidores y que diferencian a una compañía de las demás.

Mejorar constantemente la atención al Cliente hoy en día no es una ventaja competitiva, es una necesidad ineludible para toda empresa que desea mantenerse y crecer dentro de mercados tan competitivos como los presentes.

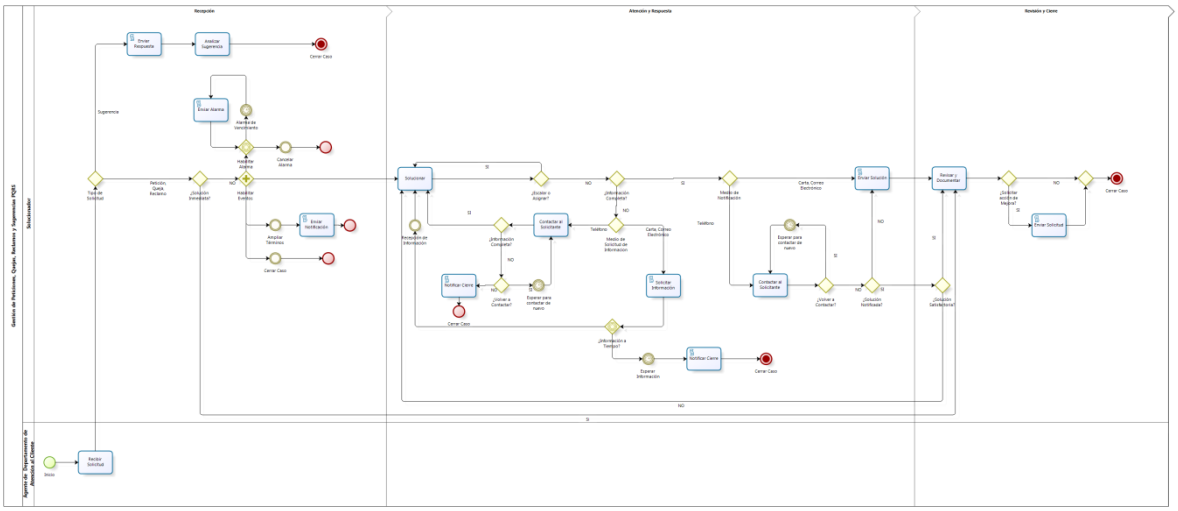
Las preferencias de marca y consumo son cada vez más sensibles y pueden fácilmente inclinarse hacia los competidores si existe indiferencia por parte de la compañía ante las necesidades y solicitudes de los clientes.

En contraste, fidelización, mejora de la imagen de la marca, aumento de las ventas, aumento de participación en el mercado, son sólo algunas de las muchas ventajas que su compañía obtiene cuando brinda al cliente un tratamiento adecuado que supera sus expectativas de servicio.

De allí la importancia de la búsqueda de altos niveles de satisfacción entre los clientes a través de la atención eficaz y oportuna de sus manifestaciones, que se logrará si sus recursos se concentran en buscar soluciones y no en gestionar solicitudes.

La plantilla de proceso de PQRS de Bizagi le ayudará a gestionar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias a través de la definición del flujo de la información, de las responsabilidades de las distintas actividades que deben ser realizadas para su atención, la fácil consulta de los datos y el control del proceso. Lo anterior sumado a la trazabilidad de los casos son los componentes que le permitirán analizar y tomar las debidas acciones para el mejoramiento de distintos procesos que interactúan con los clientes con el fin de mantener y mejorar la percepción que ellos tienen de su compañía.

Copyright © 2014 | Bizagi
Confidential



Descripción

El proceso inicia con una Solicitud, la cual es recibida por un Agente de Atención al Cliente quien la tipifica en Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia.

Si la solicitud es una Sugerencia, es registrada y respondida inmediatamente. Si es una Petición, Queja o Reclamo se registra en el sistema y se brinda una respuesta inmediata si es posible, de lo contrario, se solicita información al Solicitante en caso de ser insuficiente o se escala el caso al área o persona apropiada para su atención.

Una vez se ha encontrado una solución, esta será notificada por el medio adecuado, ya sea de forma escrita (si la solución es simple y sus efectos conocidos) o telefónica(si requiere de alguna atención especial o seguimiento a su efectividad) y se hará una revisión con el fin de evaluar su desarrollo. De esta manera se pueden identificar fallas o inconsistencias que deban ser mejoradas para así tomar acciones de mejora en el Departamento de Atención al Cliente o en cualquier otra área. Estas mejoras se podrán notificar a través de un correo electrónico a aquellas personas que puedan evaluarlas e implementarlas.

Finalmente si la solución aplica para ser documentada en la base de datos de conocimiento, se registran los detalles de dicha documentación. Posteriormente el caso se cierra.

Copyright © 2014 | Bizagi

Confidential

Objetivos

-Organizar la información de las Solicitudes

- Reducir los problemas de comunicación.

- Mejorar sus indicadores de gestión a través del cumplimiento de los SLAs

- Eliminar la pérdida de Solicitudes.

- Brindar Información necesaria para el control del proceso.

Copyright © 2014 | Bizagi

Confidential

Elementos Del Proceso

Recepción

Descripción

Esta etapa abarca el ingreso de la Solicitud en el sistema.

Ingresar Solicitud

Descripción

La Solicitud es recibida a través de algún medio (carta, correo, teléfono) y un Agente de Departamento de Servicio al Cliente ingresa la información de la misma en el sistema. Si el Solicitante es un cliente, sus datos se cargan de la base de datos de la compañía, de lo contrario estos deben ser ingresados.

En caso de que la solicitud sea respondida inmediatamente, la respuesta que se dio al Solicitante se registra para posteriormente cerrar el caso.

Ejecutantes

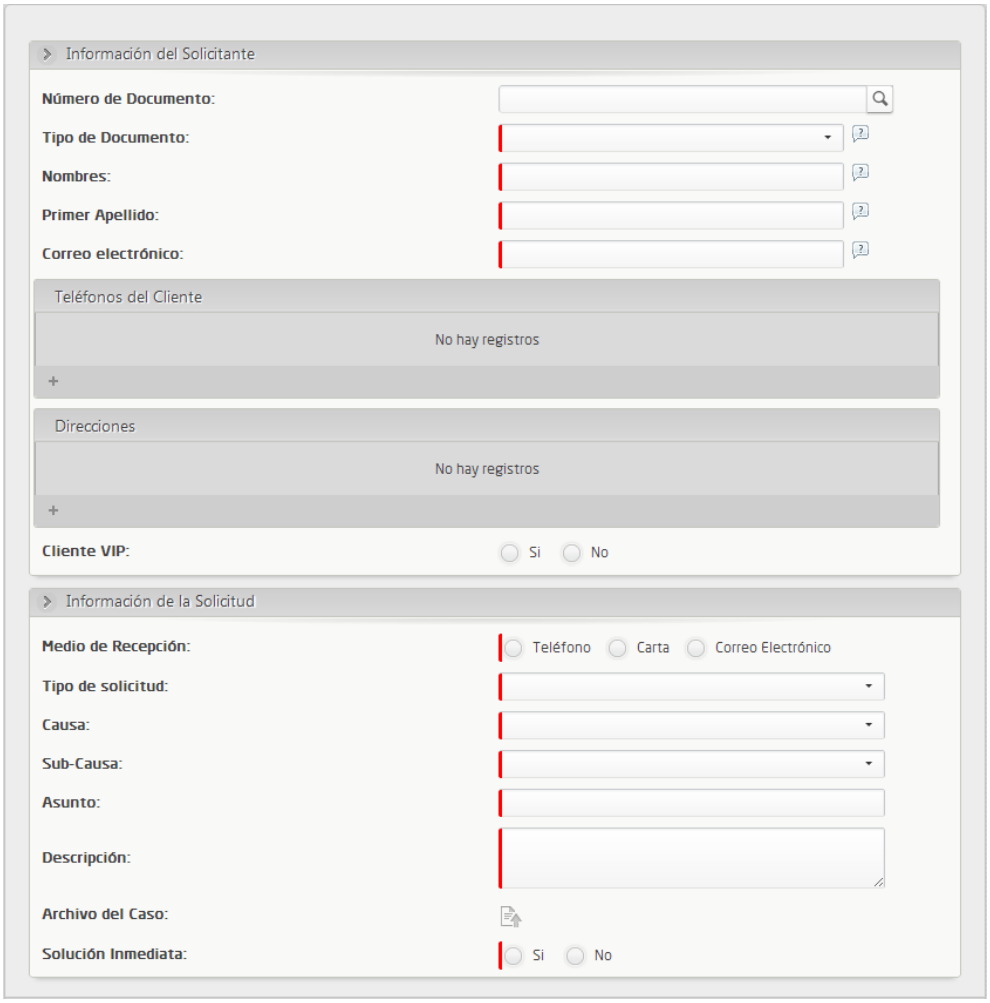
Solucionador de Casos

Formas

1. Nombre: Forma de Apertura de Caso.
   Descripción: Esta forma se utiliza para ingresar la información relacionada al caso.

Copyright © 2014 | Bizagi

Prototipo:



Acciones

Tipo	Descripción
Al salir	Primera vez: Esta regla inicializa los atributos necesarios para identificar que el proceso visita la actividad de resolver por primera vez. Establecer Fecha de Apertura: Regla que asigna la fecha actual al atributo fecha de apertura

Copyright © 2014 | Bizagi

	Actualizar Historial: Regla que actualiza el historial del caso con la fecha de apertura y la acción "Apertura" Establecer destinatario de correo: Regla para establecer el destinatario de la carta o correo electrónico en caso de ser necesario el envío de una notificación.



Tipo de Solicitud

Descripción

Esta compuerta evalúa el Tipo de Solicitud a resolver.

Condiciones de la Compuerta

- Sugerencia: Propuesta de mejoramiento en los productos o servicios de la compañía.
- Petición: Solicitud del cliente relacionada con los productos o servicios de la compañía.
- Queja: Manifestación del cliente motivada por su percepción negativa del servicio.
- Reclamo: Manifestación del cliente motivada por la insatisfacción de sus expectativas respecto a los productos o servicios de la compañía.



Enviar Respuesta

Descripción

Un correo electrónico se envía al Solicitante, o a la persona encargada del envío de correspondencia (si la notificación debe ser enviada por carta) en respuesta a la Sugerencia recibida.

Copyright © 2014 | Bizagi

Script

<Fecha>

Señor (a)

<Solicitante>

<Dirección>

<Ciudad>

Asunto: Respuesta a Sugerencia <CaseNumber>

Es muy grato para nosotros contar con su colaboración para mejorar día a día y poder ofrecerle siempre el mejor servicio.

Su sugerencia ha sido evaluada y actualmente nos encontramos trabajando en ese aspecto.

Esperamos seguir contando con su valiosa ayuda.

Cordialmente,

Departamento de Atención al Cliente

Acciones

Tipo	Descripción
Al entrar	Generar Carta: Regla para crear la carta de respuesta a la sugerencia
Al salir	Enviar Carta: Regla para enviar la carta de respuesta a la sugerencia

Analizar Sugerencia

Descripción

En esta actividad el Jefe de Servicio al Cliente revisa y analiza la sugerencia.

Copyright © 2014 | Bizagi

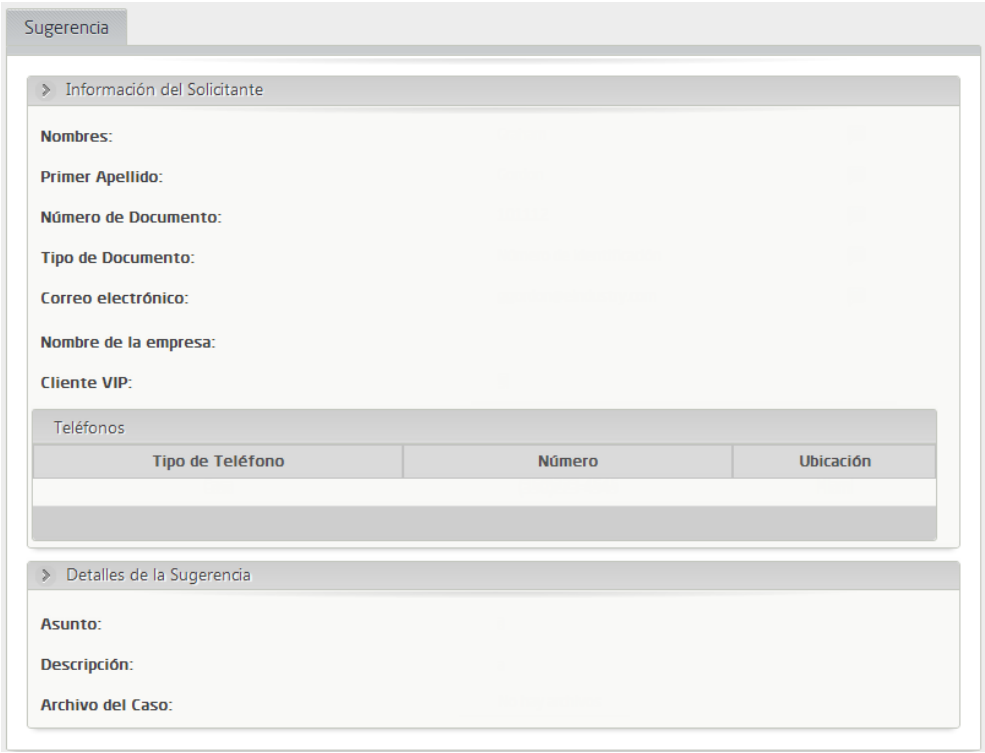
Asignaciones

Condición	Descripción
El ejecutante de esta actividad debe ser el Jefe del Departamento de Atención al Cliente.	Se asigna la actividad a la persona con rol Jefe del Departamento de Atención al Cliente

Formas

1. Nombre: Forma de Revisión de la Sugerencia.
   Descripción: Esta forma muestra el resumen de la sugerencia para su análisis por parte del Jefe del Departamento de Servicio al Cliente.

   Prototipo:



¿Solución Inmediata?

Descripción

Esta compuerta evalúa si el caso ya fue resuelto o si es necesario que sea atendido.

Copyright © 2014 | Bizagi

Compuertas

- Si: El Proceso continúa a la actividad Revisar y Documentar.
- No: El Proceso continúa a la actividad Resolver.

Habilitar Eventos

Descripción

Esta compuerta habilita en paralelo distintos eventos necesarios para el desarrollo del proceso. El primero es un control de vencimiento de términos, por medio de una alarma, que envía una notificación al jefe del Departamento de PQRS informando que el caso está próximo a vencer, el segundo evento es el de ampliación de términos de respuesta a la Solicitud y el tercero es el cierre de caso anticipado.

Habilitar Alarma

Descripción

Esta compuerta basada en eventos permite habilitar la alarma de vencimiento de términos y a su vez la desactiva una vez se ha enviado una respuesta al Solicitante.

Alarma de vencimiento de términos

Descripción

Este evento intermedio de temporización se activa 5 días antes de que el caso alcance su fecha de vencimiento de manera que habilita el envío de una notificación por correo electrónico al jefe del Departamento de Atención al Cliente para que priorice la atención del mismo.

Copyright © 2014 | Bizagi

Acciones

Tipo	Descripción
Al entrar	Establecer tiempo: Regla para establecer la duración de temporizador que activa la alarma
Al salir	Establecer Email del Jefe: Regla que obtiene la dirección de correo electrónico del Jefe del Departamento Atención al Cliente.



Enviar Alarma

Descripción

Un correo electrónico es enviado al jefe del Departamento de Atención al Cliente para notificar que el caso está próximo a vencer.

Script

Estimado <Jefe de Departamento>

La Solicitud <Case Number> vencerá el día <Fecha de Vencimiento>, por favor revise el desarrollo del caso.

Acciones

Tipo	Descripción
Al entrar	Generar correo electrónico: Regla para crear el correo electrónico que se envía al Jefe del Departamento Atención al Cliente.

Copyright © 2014 | Bizagi

Cancelar Alarma

Descripción

Una vez se ha enviado una respuesta al Solicitante, este evento se activa de manera automática con el fin de deshabilitar el temporizador de lanzamiento de la alarma de vencimiento de términos.

Cerrar Caso

Descripción

Este evento está habilitado desde que se abre el caso con el fin de que el jefe del Departamento de Atención al Cliente pueda cerrarlo en cualquier momento por circunstancias que impliquen resolución del mismo antes de la conclusión del proceso normal de resolución de casos.

Ejecutantes

Jefe de Departamento Atención al Cliente.

Asignaciones

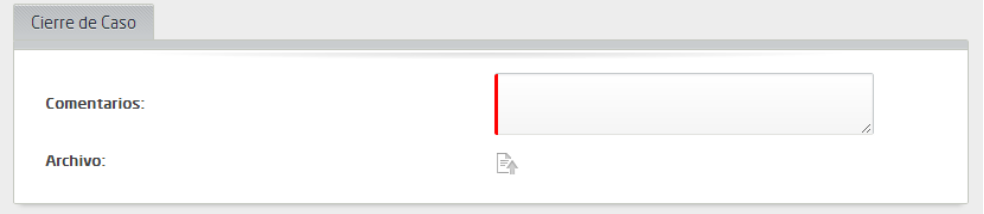
Condición	Descripción
Este evento solo se encuentra disponible para el Jefe del Departamento Atención al Cliente	Se asigna el evento al usuario con rol de Jefe del Departamento Atención al Cliente

Formas

1. Nombre: Forma Cierre de Caso
   Descripción: Esta forma se utiliza para ingresar las razones de cierre del caso

   Prototipo:

Copyright © 2014 | Bizagi



Acciones

Tipo	Descripción
Al salir	Actualizar Historial: Regla que actualiza el historial del caso con la fecha de cierre y la acción "Cierre".

Ampliar Términos

Descripción

Es posible que una solicitud necesite contar con un tiempo de respuesta mayor al establecido como plazo máximo, en estos casos, el jefe del Departamento de Atención al Cliente puede ampliar los términos de respuesta con este evento, para ello, se deben ingresar los motivos de dicha ampliación así como el medio por el cual debe hacerse la notificación de la misma al Solicitante. Para el control del tiempo de resolución, este evento actualiza la fecha de vencimiento así como las fechas de lanzamiento de alarmas.

Ejecutantes

Jefe de Departamento Atención al Cliente.

Asignaciones

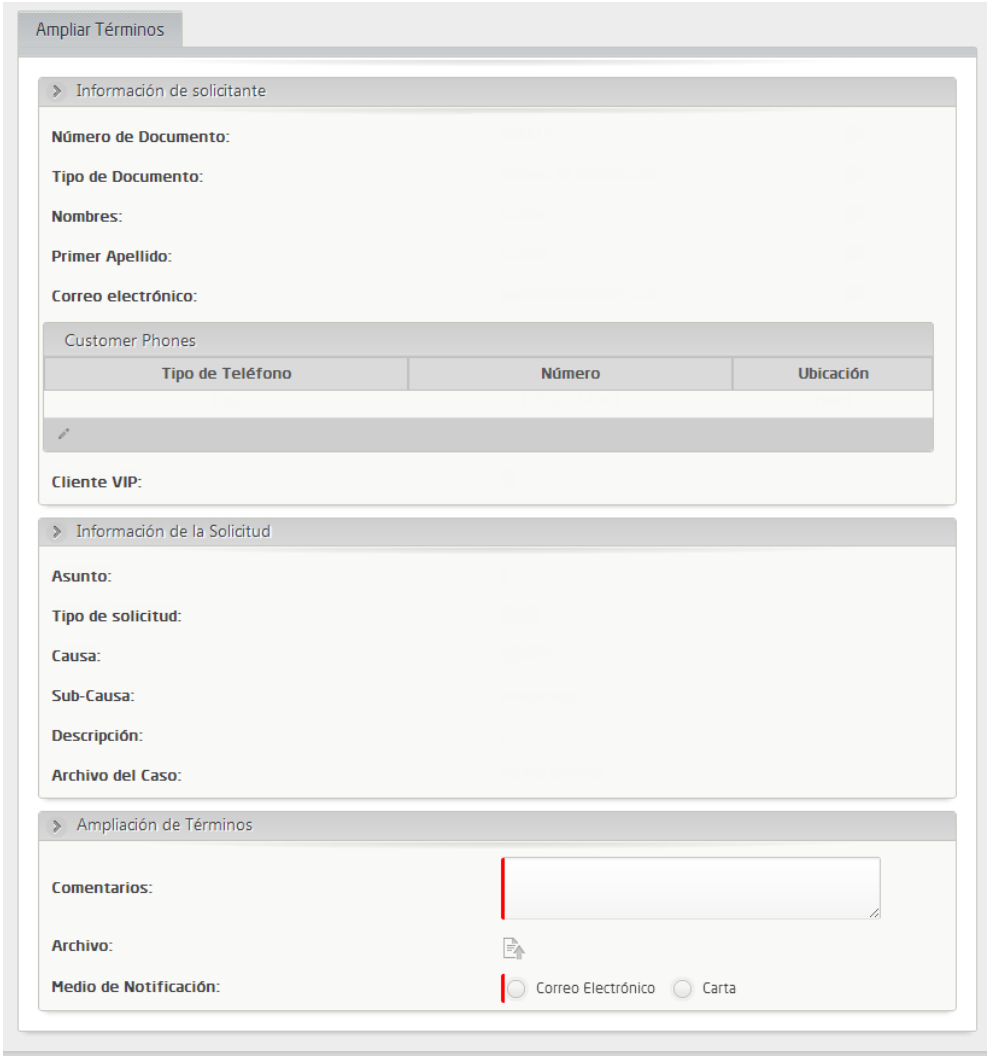
Condición	Descripción
Este evento solo se encuentra disponible para el Jefe del Departamento Atención al Cliente.	Se asigna el evento al usuario con rol de Jefe del Departamento Atención al Cliente.

Copyright © 2014 | Bizagi

Formas

1. Nombre: Forma de Ampliación de Términos del Caso.
   Descripción: Esta forma se utiliza para ingresar las razones de ampliación de términos de respuesta al caso.

   Prototipo:



Acciones

Tipo	Descripción
Al salir	Actualizar Fecha de Vencimiento: Regla que actualiza la fecha de vencimiento del caso con la ampliación de los términos.

Copyright © 2014 | Bizagi

	Actualizar Historial: Regla que actualiza el historial del caso con la fecha de cierre y la acción "Cierre".

 Enviar Notificación

Descripción

Una respuesta es generada y enviada por correo electrónico al Solicitante, o a la persona encargada del envío correspondencia (si la notificación debe ser enviada por carta) para notificar la ampliación de los términos de Respuesta.

Script

<Fecha>

Señor (a)

<Solicitante>

<Dirección>

<Ciudad>

Asunto: Ampliación de Términos Solicitud <CaseNumber>

Hemos analizado su solicitud y es necesario que el plazo de respuesta sea ampliado debido a lo siguiente:

<Mensaje>

Cordialmente,

Departamento de Atención al Cliente

Acciones

Tipo	Descripción
Al entrar	Generar Carta: Regla para crear la carta de notificación de ampliación de términos

Copyright © 2014 | Bizagi

Confidential

Al salir	Enviar Carta: Regla para enviar la carta de notificación de ampliación de términos



Atención y Respuesta

Descripción

En esta etapa se llevan a cabo todas las actividades necesarias para la formulación y notificación de la solución de la Solicitud.



Solucionar

Descripción

Esta actividad es la más importante de todo el proceso. El usuario contará con 3 opciones en cuanto a la gestión de la Solicitud.

La primera opción es la solicitud de información al cliente, la cual se da cuando no se cuenta con la documentación o descripción necesaria de la Solicitud para brindar una respuesta satisfactoria.

La segunda opción es escalar el caso, que ocurre cuando el ejecutante actual de la actividad no cuenta con el conocimiento o los recursos necesarios para dar respuesta a la solicitud y por esta razón la envía a una persona o grupo para darla.

La tercera opción es la solución del caso en donde se ingresa la respuesta a la Solicitud y se selecciona el medio por el cual se notificará al solicitante. Solo se podrá realizar una acción a la vez ya que estas son excluyentes.

Las asignaciones de esta actividad dependen de las condiciones de negocio. Inicialmente esta se asigna de manera automática según la causa y subcausa de la solicitud de acuerdo a lo ingresado en la actividad "Recibir Solicitud" (Ver documento de Construcción).

En adelante, a esta actividad se puede ingresar en múltiples instancias por varias razones. Sí se recibió la información solicitada el asignado al caso será la persona que solicitó la información, sí la respuesta que se dio fue rechazada por el solicitante, la actividad se asignará a la persona que dio la solución, y, sí se escaló

Copyright © 2014 | Bizagi

el caso, el asignado será la persona encargada del área seleccionada (si solo se selecciona un área) o la persona seleccionada (si se selecciona una persona específica).

Para el apoyo a la gestión de la solicitud, el usuario cuenta con un historial del caso que presenta las principales acciones que han sido desarrolladas para la solución del mismo.

Ejecutantes

Solucionador de Casos, Jefe de Área

Asignaciones

Condición	Descripción
Si la actividad se asigna por primera vez el asignado al caso es el responsable por tipificación.	Se utiliza una expresión para recorrer la tabla paramétrica Asignación en busca de las personas que están habilitadas para atender una tipificación específica y se realiza la asignación por carga a alguna de ellas.
Cuando se hizo una solicitud de información al Solicitante y este la envió o se dio una respuesta al caso y fue rechazada, la Solicitud debe ser retomada por la última persona que trabajo en ella.	El atributo resume toma valor de verdadero cuando se solicita información o cuando el cliente rechaza la solución de manera que al volver al actividad cumple con esta precondición.
Cuando se escala un caso y se ha seleccionado a alguna persona específica para atenderlo, el asignado debe ser el usuario seleccionado.	Se asigna la actividad Solucionar al usuario igual al atributo ClaimsandComplaintsRequest.Person
Cuando se escala un caso y solo se selecciona un área a la cual se desea escalar, lo más conveniente es que el caso sea asignado al encargado de dicha área para que él lo asigne internamente.	Se asigna la actividad Solucionar al usuario con el rol Jefe de área y que pertenezca al área seleccionada.

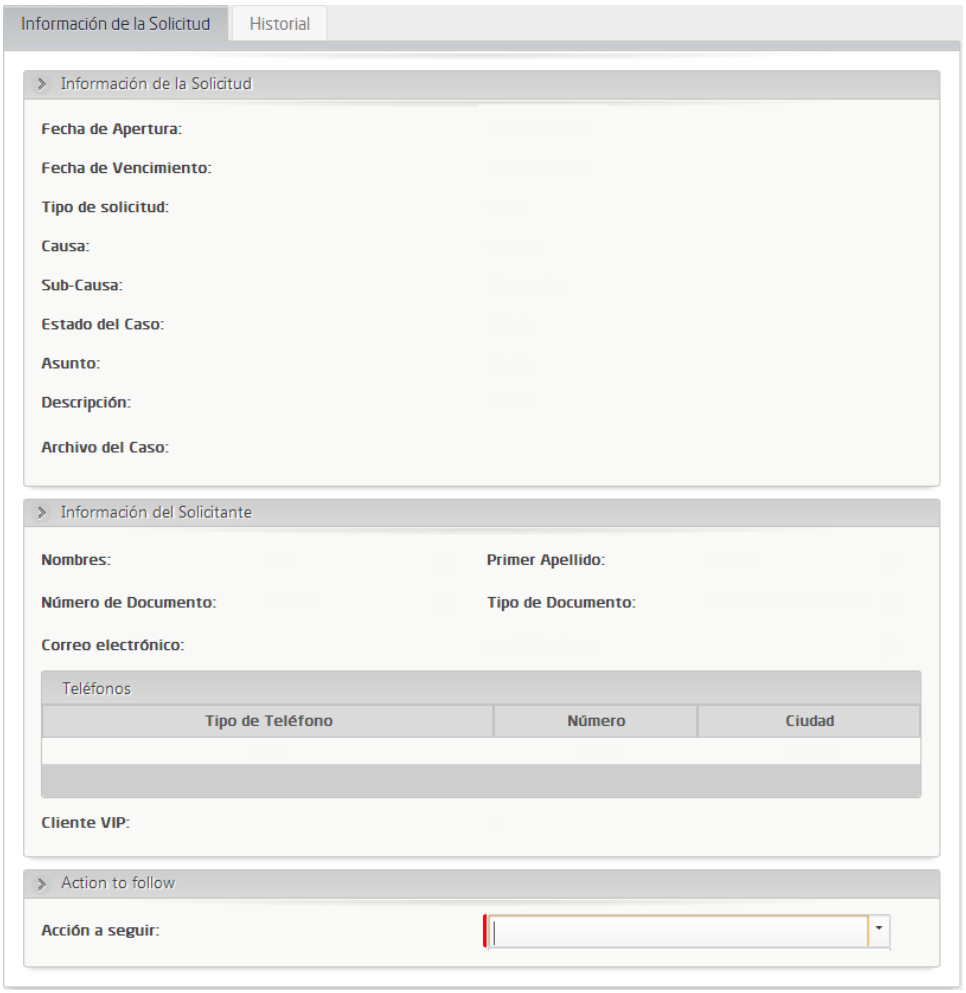
Copyright © 2014 | Bizagi

Cuando se escala un caso y solo se selecciona un área a la cual se desea escalar, pero no existe un encargado de dicha área se asigna a alguien del área.	Se asigna la actividad Solucionar a algún usuario que pertenezca al área seleccionada.

Formas

1. Nombre: Forma de Resolución
   Descripción: Esta forma se utiliza para seleccionar las acciones necesarias para la solución del caso

   Prototipo:



Copyright © 2014 | Bizagi

Acciones

Tipo	Descripción
Al entrar	Inicializar Campos: Regla para asignar el valor nulo a los campos de la forma principal de la actividad "Resolver".
Al salir	Actualizar Historial: Regla que actualiza el historial del caso de acuerdo a las condiciones de negocio. Establecer Destinatario de Correo: Regla que obtiene la dirección de correo electrónico del solicitante en caso de tener que notificar una solución.



¿Escalar o Asignar?

Descripción

Esta compuerta evalúa la condición relacionada al escalamiento de la Solicitud.

Condiciones de la Compuerta

- SI: Si la Solicitud fue escalada, la siguiente tarea será su revisión y análisis por parte de la persona a la que se escaló.
- NO: Si la Solicitud no fue escalada se evaluará si se requiere o no más información por parte del Solicitante.



¿Información Completa?

Descripción

Esta compuerta evalúa la condición relacionada con el estado de la información de la Solicitud.

Copyright © 2014 | Bizagi

Confidential

Condiciones de la Compuerta

- SI: Si se requiere más información la siguiente tarea será notificar la solicitud de la misma al Solicitante.
- NO: Si la información está completa, se procederá a notificar la solución encontrada.

 Medio de Solicitud de Información

Descripción

Esta compuerta evalúa por qué medio debe hacerse la solicitud de información al Solicitante según se determinó en la tarea "Solucionar Solicitud".

Condiciones de la Compuerta

- Teléfono: Sí el contacto debe hacerse telefónicamente, el proceso continuará a la tarea "Contactar al Solicitante".
- Carta, Correo Electrónico: Sí no es necesario realizar el contacto telefónicamente, se enviará la solicitud de información por correo electrónico o carta.

 Contactar al Solicitante

Descripción

En esta actividad se solicita información o documentos al Solicitante a través de un contacto telefónico. En caso de que no haya sido posible efectuar dicho contacto, se debe especificar si es necesario hacer una nueva llamada, ingresando la fecha y hora en la cual se realizará. Todas las llamadas que se realicen deben ser registradas con su respectivo archivo de audio.

Ejecutantes

Solucionador de Casos

Copyright © 2014 | Bizagi

Asignaciones

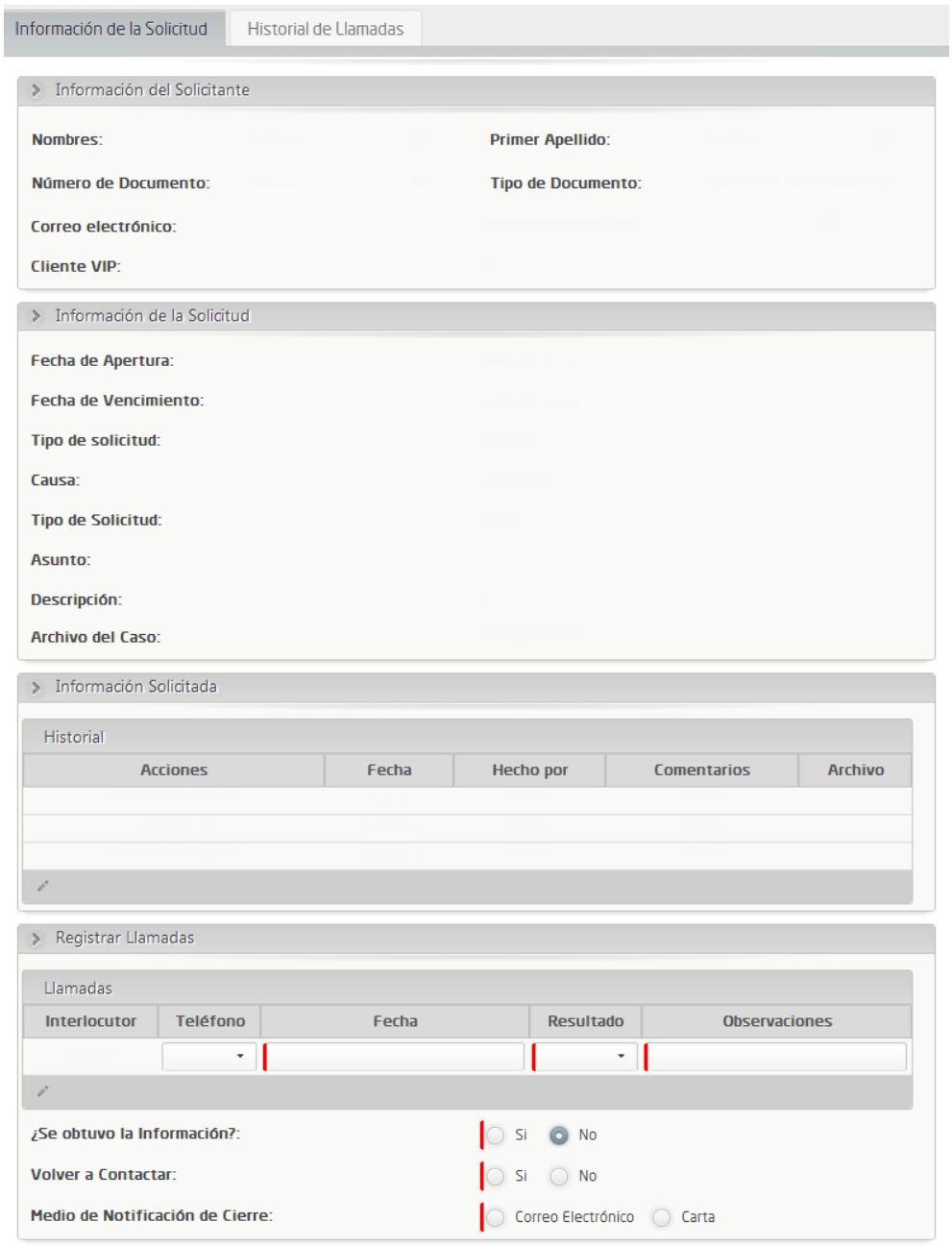
Condición	Descripción
El ejecutante de esta actividad debe ser la persona que trabaja en la resolución del caso	Se asigna el evento a la persona que esté trabajando en la resolución del caso a través de la expresión "CurrentAsignee"

Formas

1. Nombre: Forma de Contacto del Cliente
   Descripción: Esta forma se utiliza para ingresar las llamadas realizadas al cliente

   Prototipo:

Copyright © 2014 | Bizagi



Acciones

Tipo	Descripción
Al entrar	Inicializar Campos: Regla para asignar el valor nulo a los campos de la forma principal de la actividad "Contactar Solicitante"

Copyright © 2014 | Bizagi

Confidential

Al salir	Establecer Marcación: Esta regla es útil para mostrar el historial de llamadas en una tabla distinta a la de adición de nuevas llamadas. Actualizar Historial: Regla que actualiza el historial del caso de acuerdo a las condiciones de negocio.

¿Información Completa?

Descripción

Esta compuerta evalúa la condición relacionada con el estado de la información de la Solicitud.

Condiciones de la Compuerta

- SI: Sí fue posible obtener la información, la Solicitud deberá ser retomada por la persona que trabaja en su resolución.
- NO: Sí después de un número determinado de llamadas no fue posible completar la información, se evaluará si es necesario intentar el contacto de nuevo.

Acciones

Tipo	Descripción
Al salir	Retomar: Regla para asignar el valor de verdadero al marcador de retomar caso para la correcta asignación de la actividad "Resolver"

¿Volver a Contactar?

Descripción

Esta compuerta evalúa si es necesario hacer una nueva llamada al Solicitante o no, según se especificó en la actividad de "Contactar al Solicitante".

Copyright © 2014 | Bizagi

Condiciones de la Compuerta

- SI: Sí es necesario contactar al Solicitante de nuevo se procederá a intentar el contacto.
- NO: Sí no es necesario contactar al Solicitante el caso será cerrado.

 Esperar

Descripción

Si el Solicitante debe ser contactado nuevamente, se esperará el tiempo determinado por la persona que realiza la gestión de contacto para hacer la siguiente llamada.

Acciones

Tipo	Descripción
Al entrar	Establecer tiempo: Regla para establecer la duración de temporizador.

 Notificar Cierre

Descripción

Si no fue posible contactar al Solicitante, se envía un correo electrónico para notificar que el caso ha sido cerrado ya que no se logró completar la información necesaria para su resolución.

Script

<Fecha>

Señor (a)

<Solicitante>

<Dirección>

<Ciudad>

Asunto: Notificación Cierre de Caso Solicitud <CaseNumber>

Copyright © 2014 | Bizagi

Hemos intentado contactarle en varias ocasiones con el fin de solicitar más información relacionada con su <Tipo de Solicitud>. El registro de llamadas efectuadas es el siguiente:

<TABLA LLAMADAS>

Lamentamos informarle que debido a que no fue posible contactarlo hemos procedido a cerrar su caso.

Cordialmente

Departamento de Atención al Cliente.

Acciones

Tipo	Descripción
Al entrar	Actualizar Historial: Regla que actualiza el historial del caso de acuerdo a las condiciones de negocio. Establecer Destinatario de Correo: Regla que obtiene la dirección de correo electrónico del solicitante para notificar el cierre del caso. Generar Carta: Regla para crear la carta de notificación de cierre del caso.
Al salir	Enviar Carta: Regla para enviar la carta de notificación de cierre del caso.

Solicitar Información

Descripción

Un correo electrónico es enviado al Solicitante para solicitar la información necesaria.

Script

<Fecha>

Copyright © 2014 | Bizagi

Señor (a)

<Solicitante>

<Dirección>

<Ciudad>

Asunto: Solicitud de Información

Hemos analizado su Solicitud <CaseNumber> y es necesario que nos envíe la siguiente información:

<Información Solicitada>

Su Solicitud es importante para nosotros por lo que esperamos su colaboración para poder brindarle una pronta respuesta que esté acorde a sus expectativas.

Cordialmente,

Departamento de Atención al Cliente

Acciones

Tipo	Descripción
Al entrar	Enviar Correo electrónico: Regla para crear el correo electrónico de solicitud de información.



¿Información a Tiempo?

Descripción

Esta compuerta basada en eventos habilita 2 caminos. El primero es un temporizador que espera un tiempo máximo a que el Solicitante envíe la información solicitada. El segundo camino es una actividad para ingresar la información. El camino que sea ejecutado primero, cancelara el otro.

Copyright © 2014 | Bizagi

Esperar Información

Descripción

Este evento intermedio de temporización contabiliza el tiempo empleado para el envío de la información por parte del Solicitante, de manera que si excede el plazo máximo establecido se procederá a cerrar el caso.

Acciones

Tipo	Descripción
Al entrar	Establecer tiempo: Regla para establecer la duración de temporizador.

Notificar Cierre

Descripción

Si no se recibe respuesta por parte del Solicitante, se envía un correo electrónico para notificar que el caso ha sido cerrado ya que no fue posible completar la información necesaria para su resolución.

Script

<Fecha>

Señor (a)

Solicitante>

<Dirección>

<Ciudad>

Asunto: Notificación de Cierre

No hemos recibido respuesta oportuna de su parte a la solicitud hecha por nosotros previamente, por lo cual procederemos a cerrar el caso <CaseNumber>.

Cordialmente,

Departamento de Atención al Cliente

Copyright © 2014 | Bizagi

Acciones

Tipo	Descripción
Al entrar	Actualizar Historial: Regla que actualiza el historial del caso de acuerdo a las condiciones de negocio. Generar Carta: Regla para crear la carta de notificación de cierre del caso.
Al salir	Enviar Carta: Regla para enviar la carta de notificación de cierre del caso.



Recibir Información

Descripción

Una vez el Solicitante ha enviado la información o los documentos solicitados (ya sea a través de un correo electrónico o una llamada), la persona que trabaja en el caso registra su recepción para posteriormente retomar su resolución.

Ejecutante

Solucionador de PQRS

Asignaciones

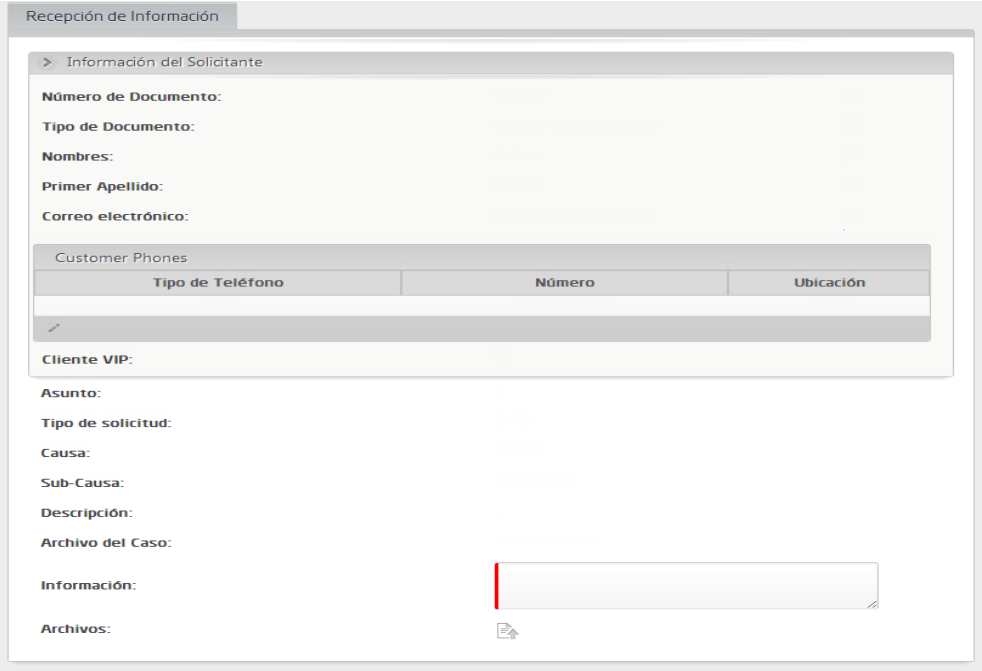
Condición	Descripción
El ejecutante de esta actividad debe ser la persona que trabaja en la resolución del caso.	Se asigna el evento a la persona que esté trabajando en la resolución del caso a través de la expresión "CurrentAsignee"

Formas

1. Nombre: Forma de recepción de información.
   Descripción: Esta forma se utiliza para ingresar la información recibida por parte del cliente.

   Prototipo:

Copyright © 2014 | Bizagi



Acciones

Tipo	Descripción
Al salir	Actualizar Historial: Regla que actualiza el historial del caso de acuerdo a las condiciones de negocio. Retomar: Regla para asignar el valor de verdadero al marcador de retomar caso para la correcta asignación de la actividad "Resolver"

Medio de Notificación

Descripción

Esta compuerta evalúa por qué medio debe notificarse la solución de la Solicitud al Solicitante según se determinó en la actividad de "Solucionar Solicitud".

Condiciones de la Compuerta

- Teléfono: Si la solución debe ser comunicada telefónicamente al Solicitante, se procederá a contactarlo.

Copyright © 2014 | Bizagi

- Carta, Correo Electrónico: Sí no es necesario comunicar la solución telefónicamente, se hará a través de otro medio.

Acciones

Tipo	Descripción
Al entrar	Establecer Fecha de Resolución: Esta regla asigna la fecha actual al atributo Fecha de resolución en caso de que la solicitud haya sido resuelta. Generar Carta: Regla para crear la carta de notificación de solución del caso si la solicitud fue resuelta.



Enviar Solución

Descripción

Un correo electrónico se envía al Solicitante, o a la persona encargada del envío de correspondencia (si la notificación debe ser enviada por carta) para notificar la solución de la Solicitud.

Script

<Fecha>

Señor (a)

<Solicitante>

<Dirección>

<Ciudad>

Asunto: Respuesta a Solicitud <CaseNumber>

En atención a su comunicación recibida el día <Fecha de Apertura> nos permitimos informarle lo siguiente:

<Solución>

Cordialmente,

Departamento de Atención al Cliente

Copyright © 2014 | Bizagi

Acciones

Tipo	Descripción
Al salir	Enviar Carta: Regla para enviar la carta de notificación de resolución del caso.

 Contactar al Solicitante

Descripción

En esta actividad se deberá notificar la solución de la Solicitud al Solicitante a través de un contacto telefónico. En caso de que no haya sido posible efectuar dicho contacto, o si se requiere hacer un seguimiento de la satisfacción del cliente, se debe especificar si es necesario hacer una nueva llamada, especificando la fecha y hora en la cual se realizará. Todas las llamadas que se realicen deben ser registradas.

Asignaciones

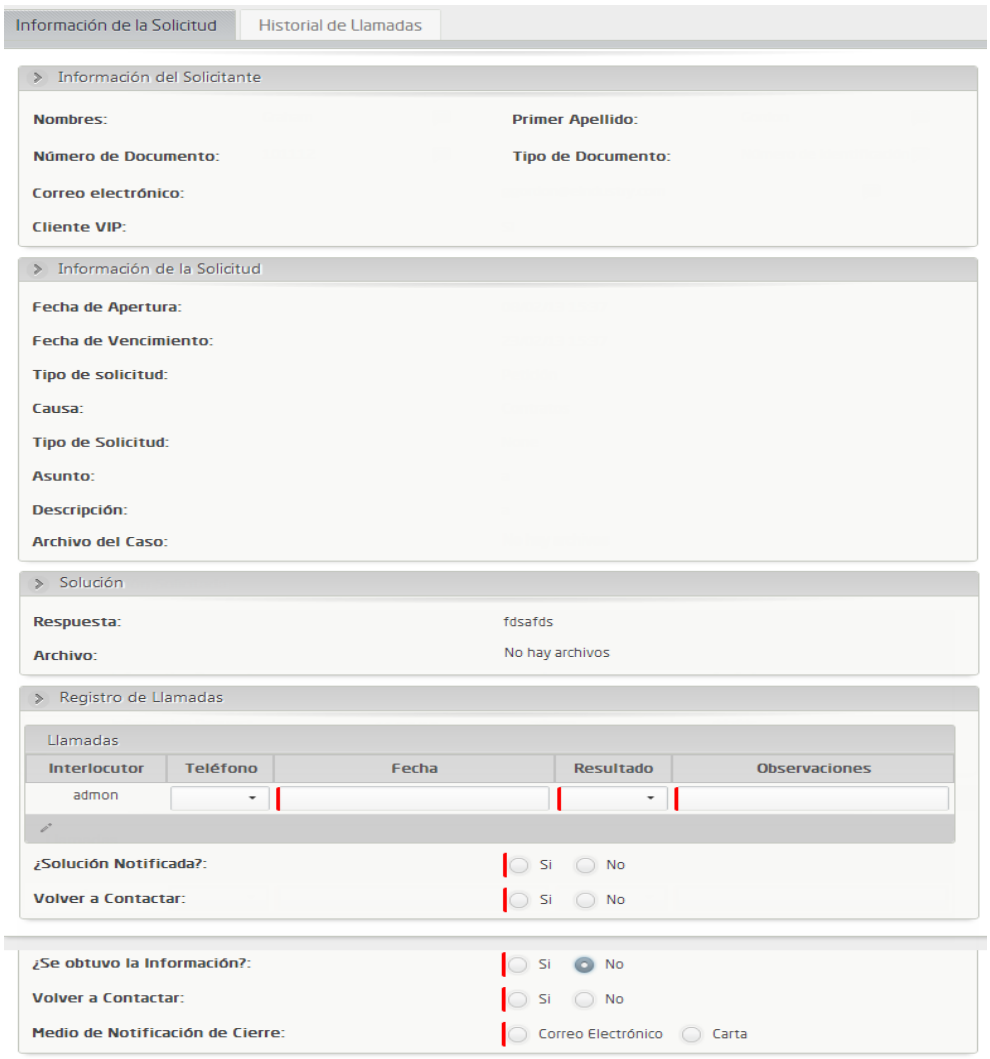
Condición	Descripción
El ejecutante de esta actividad debe ser la persona que trabaja en la resolución del caso.	Se asigna el evento a la persona que esté trabajando en la resolución del caso a través de la expresión "CurrentAsignee"

Formas

1. Nombre: Forma de Contacto del Cliente
   Descripción: Esta forma se utiliza para ingresar las llamadas realizadas al cliente.

   Prototipo:

Copyright © 2014 | Bizagi



Acciones

Tipo	Descripción
Al entrar	Inicializar Campos: Regla para asignar el valor nulo a los campos de la forma principal de la actividad "Contactar Solicitante"
Al salir	Establecer Marcación: Esta regla es útil para mostrar el historial de llamadas en una tabla distinta a la de adición de nuevas llamadas.

Copyright © 2014 | Bizagi

¿Volver a Contactar?

Descripción

Esta compuerta evalúa si es necesario hacer una nueva llamada al Solicitante o no, ya sea porque la solución no ha podido ser notificada o porque ser requiere de un seguimiento al cliente según lo establecido en la actividad de "Contactar al Solicitante".

Si la solución no fue notificada y no se intentaran más contactos, se deberá especificar por qué medio se enviará la solución, ya sea por carta o por correo electrónico, la respuesta a enviar puede ser editada.

Condiciones de la Compuerta

- SI: Si es necesario contactar al Solicitante de nuevo, se esperará un tiempo determinado para volver a llamarlo.
- NO: Si no es necesario contactar al Solicitante de nuevo, se evaluará si la solución fue notificada o no.

¿Solución Notificada?

Descripción

Esta compuerta evalúa la condición relacionada con el resultado de la gestión de contacto con el Solicitante.

Condiciones de la Compuerta

- SI: Sí fue posible notificar la solución telefónicamente se procederá a evaluar si esta es satisfactoria o no.
- NO: Sí no fue posible notificar la solución telefónicamente se procederá a comunicarla por el medio que se especificado en la actividad "Contactar al Solicitante".

Copyright © 2014 | Bizagi

 Esperar a contactar de nuevo

Descripción

Este evento intermedio de temporización contabiliza el tiempo que debe esperar la persona que realiza la gestión de contacto para hacer una nueva llamada.

Acciones

Tipo	Descripción
Al entrar	Establecer tiempo: Regla para establecer la duración de temporizador.

 ¿Solución Satisfactoria?

Descripción

Esta compuerta evalúa la condición relacionada al resultado de la solución dada.

Condiciones de la Compuerta

- SI: Sí la solución fue aceptada por el Solicitante se procederá a revisar el desarrollo de la Solicitud por parte del Departamento de Atención al Cliente.
- NO: Sí la solución no es satisfactoria, la Solicitud deberá ser retomada por la persona que la formuló dicha solución.

Acciones

Tipo	Descripción
Al salir	Actualizar Historial: Regla que actualiza el historial del caso de acuerdo a las condiciones de negocio.

Copyright © 2014 | Bizagi

Revisión y Cierre

Descripción

Esta es la etapa final del proceso donde se evalúa el desarrollo de la Solicitud para controlar la calidad de la atención al Cliente, se documentan las soluciones y se identifica la necesidad de implementación de acciones de mejora.

Revisar y Documentar

Descripción

En esta actividad el Departamento de Atención al Cliente revisa el desarrollo de la Solicitud, y registra los detalles de la documentación de la solución en la Base de Datos de Conocimiento, si aplica.

Por otra parte, si durante la solución del Solicitud se evidenció que es necesario implementar mejoras preventivas o correctivas en algún aspecto, es posible enviar una notificación a la persona idónea para que esta evalúe su factibilidad.

Asignaciones

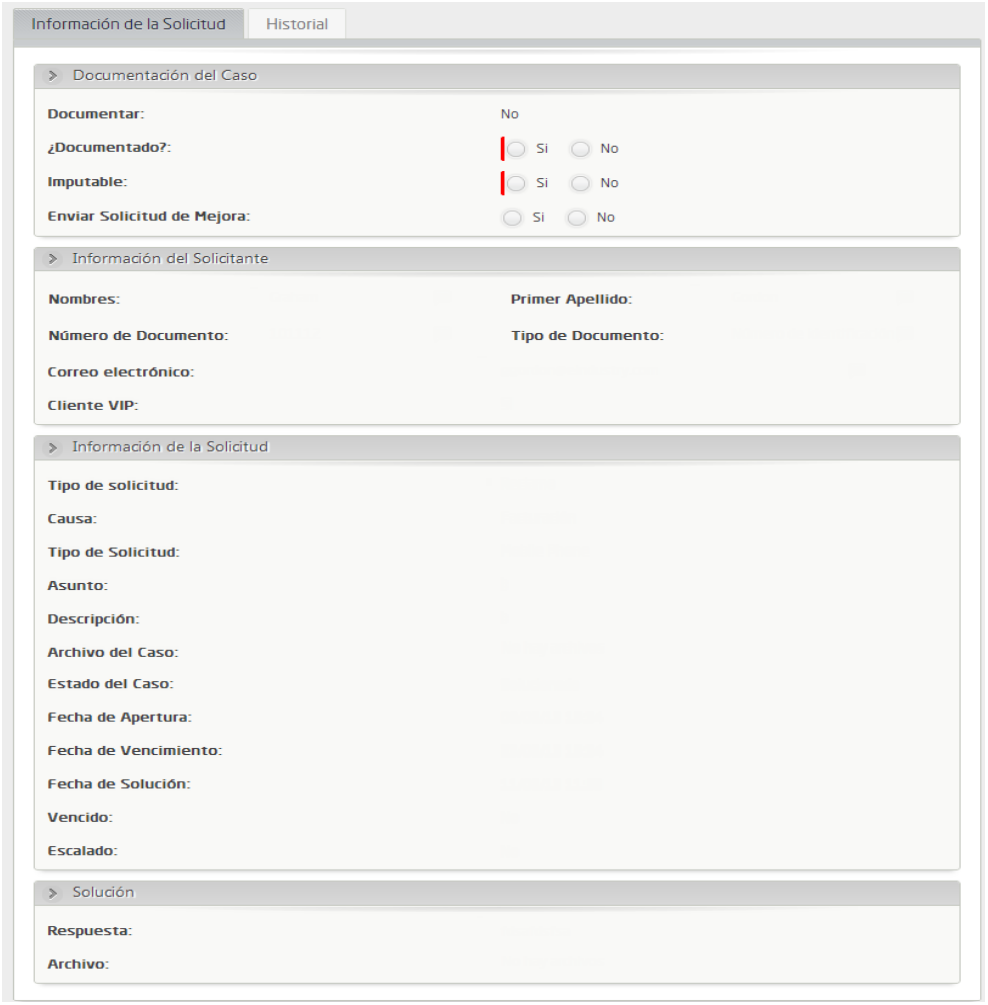
Condición	Descripción
El ejecutante de esta actividad debe ser el Jefe del Departamento de Atención al Cliente.	Se asigna el evento a la persona con rol Jefe del Departamento de Atención al Cliente.

Formas

1. Nombre: Forma de Revisión de Caso
   Descripción: Esta forma muestra el resumen del caso y habilita las opciones de documentar y solicitar acciones de mejora.

   Prototipo:

Copyright © 2014 | Bizagi



¿Solicitar acción de Mejora?

Descripción

Esta compuerta evalúa la condición relacionada a la solicitud de acciones de mejora.

Condiciones de la Compuerta

- SI: Sí es necesario solicitar mejoras preventivas o correctivas, se procederá a enviar un correo electrónico a la persona apropiada.
- NO: Sí no es necesario solicitar mejoras se procederá a cerrar el caso.

Copyright © 2014 | Bizagi

Enviar Solicitud

Descripción

Un correo electrónico es enviado a la persona apropiada para solicitar acciones de mejora que puedan reflejar reducción en las tasas de ingreso de P,Q,R,S

Script

Estimado <Responsable>

En nuestro constante proceso de mejoramiento hemos detectado que es necesario implementar acciones en el siguiente aspecto:

<Acción de Mejora>

Esperamos contar con su colaboración.

Cordialmente,

Departamento de Atención al Cliente.

Acciones

Tipo	Descripción
Al entrar	Generar Correo electrónico: Regla para crear la notificación de solicitud de acción de mejora.
Al salir	Actualizar Historial: Regla que actualiza el historial del caso de acuerdo a las condiciones de negocio.

Copyright © 2014 | Bizagi

Participantes

Solucionador de Casos (Rol)

Personas que atiende y soluciona PQRS.

Jefe de Departamento de Atención al Cliente (Rol)

Persona encargada del Área de Atención al Cliente.

Jefe de Área (Rol)

Persona encargada de asignar casos dentro de su área y hacer el debido seguimiento de los mismos.

Copyright © 2014 | Bizagi

Confidential