

I. OBJETIVOS

Nuestro objetivo con la gestión de Casos es atender de manera óptima todas las solicitudes de los clientes, de tal forma que incrementamos nuestra calidad de servicio post venta.

II. AREAS

Las áreas que podrán registrar los casos son (Derivación entre áreas):

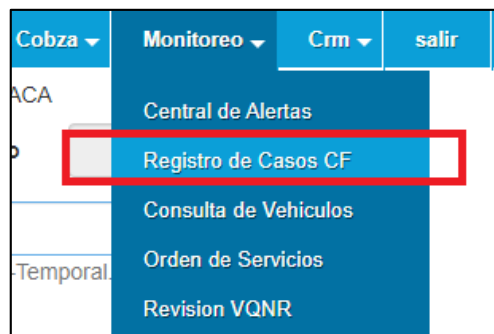
- MONITOREO
- SOPORTE TECNICO
- ATENCION AL CLIENTE
- COBRANZAS
- FACTURACION
- VENTAS
- ADMINISTRACION

Las AREAS que actualmente Ejecutarán y/o Resolverán los casos son:

- MONITOREO
- SOPORTE TECNICO

III. INGRESO DE CASOS

Se debe registrar todas las solicitudes de los clientes, así como también solicitudes de forma interna (entre áreas de la empresa), el registro debe ser de inmediato en el SABWEB, submenú (Monitoreo/Registro de casos CF)



IV. ORIGEN DE CASO

Externo; es cuando un cliente hace una solicitud

Interno; es cuando un área de Bonitel hace la solicitud

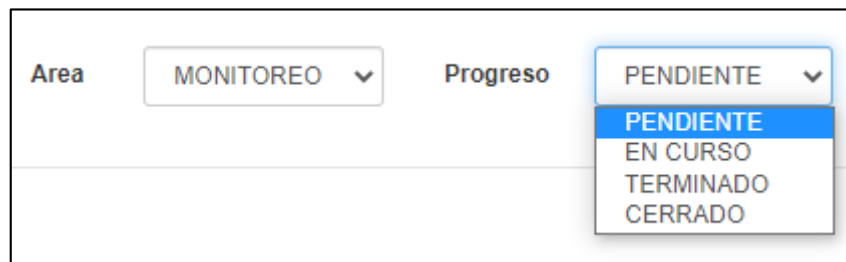
Elaborado por: IDBL	Revisado por: IDBL	Aprobado por: Gerente General
------------------------	-----------------------	----------------------------------

V. PRIORIDAD DE CASOS

Agrupamos los casos de acuerdo a las PRIORIDADES que tiene cada uno.

ALTO	Son casos que deben ser atendidos con alta prioridad en un tiempo máximo de 30 Minutos
MEDIO	Son casos que deben ser atendidos de forma regular con un tiempo máximo de 1 día
BAJO	Son casos que deben ser atendidos con un tiempo máximo de 3 días

VI. ACTUALIZACION DEL CASO



Area: MONITOREO

Progreso: PENDIENTE, EN CURSO, TERMINADO, CERRADO

- Cada caso ingresado se creará con Progreso “**PENDIENTE**”, este debe ser actualizado según el avance de la atención al caso.
- “**EN CURSO**” es cuando se está revisando el caso.
- Si se solucionó el caso, o termino con la solicitud del cliente, entonces se debe actualizar el progreso a “**TERMINADO**”.
- “**CERRADO**” es cuando se realizó una llamada al cliente para hacer una encuesta de atención de su caso, por lo general lo hace el área de atención al cliente.

VII. CALIFICACION DE ATENCION DEL CASO

Cada caso será calificado dependiendo del Origen.

Si es de **origen Externo**, este será calificado por el **cliente**.

Si es de **origen Interno**, este será calificado por el **área que lo solicito**.

La calificación es de 1 al 5, donde 1 es muy malo y 5 muy bueno

Elaborado por: IDBL	Revisado por: IDBL	Aprobado por: Gerente General
------------------------	-----------------------	----------------------------------