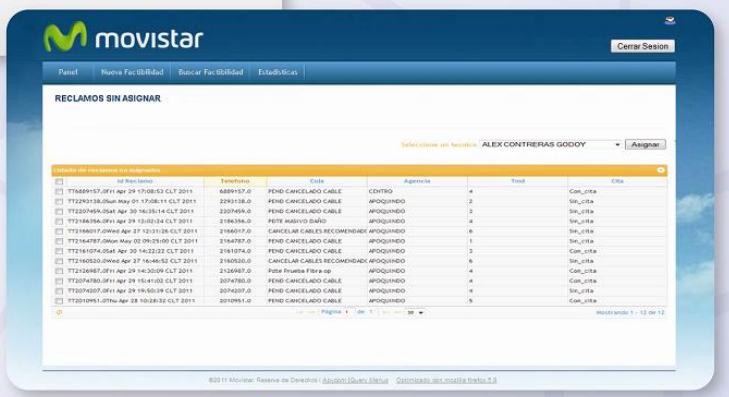
Gestión de Reclamos

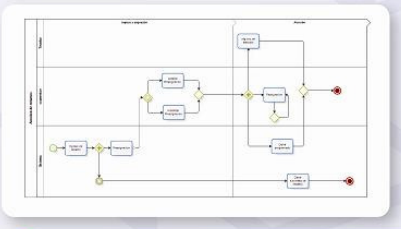
MANAGEMENT

Producto

El proyecto de ejecución y automatización de procesos se sitúa dentro del área de atención de reclamos asociados a planta externa de Telefónica Chile. En esta área se atienden los reclamos por problemas en la entrega de servicios a grandes empresas y a usuarios masivos.

Se logra una mejor atención al cliente aumentando la capacidad de atención de los técnicos mediante la generación de reglas de priorización y optimización con la asignación automática de reclamos. Se logra también eficiencia al asignar los profesionales con los skills precisos para la resolución de estos problemas y además se gestiona conocimiento acerca de los motivos que generan las fallas y las soluciones más probables.





BPM + BI

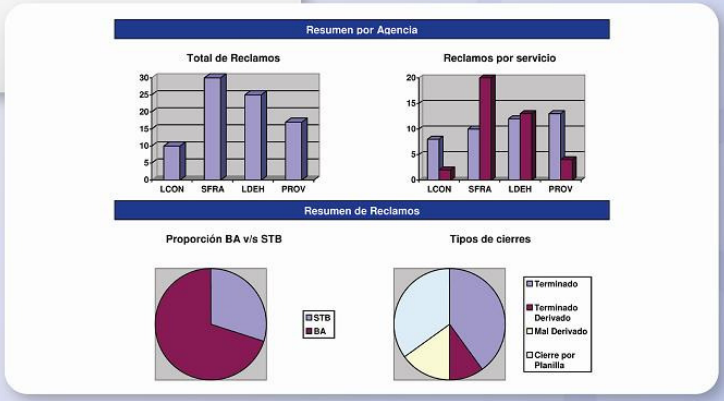
-Asignación automática de cargas de trabajo (asignación de reclamos a especialistas de terreno)

-Gestión de conocimiento, recuperando el capital intelectual de las operaciones realizadas en terreno.

-Trazabilidad de los reclamos y control de las actividades mediante BAM y Business Performance Management.

-Optimización de la carga de trabajo entregada a los especialistas de terreno.

-Eficiencia en atención al cliente.



JASPERSOFT

bizagi