

Sistema de Quejas y Reparaciones

1. Recepción de la Queja

Métodos de Recepción:

- **Portal en línea:** A través del portal web <https://net1.mx/> donde los clientes pueden iniciar sesión y reportar problemas.
- **Teléfono:** A través de la línea de atención al clientes 449 142 0327 donde pueden llamar y reportar problemas.
- **Correo electrónico:** A través de la dirección suporte@net1.mx dedicada donde los clientes pueden enviar sus quejas.

Información Recolectada:

- **Datos del Cliente:** Nombre, dirección, número de cliente, número de contacto.
- **Descripción del Problema:** Detalles específicos sobre la falla o queja.
- **Fecha y Hora:** Fecha y hora del reporte.
- **Prioridad:** Nivel de urgencia de la queja (alta, media, baja).

2. Registro y Confirmación

Confirmación al Cliente:

- **Notificación de Recepción:** Una confirmación a través de la llamada telefónica, correo electrónico que indique que la queja ha sido recibida y está en proceso.
- **Número de Ticket:** Un número de ticket único para el seguimiento de la queja.

Registro Interno:

- **Sistema CRM:** Registro automático de la queja en el sistema de gestión de relaciones con clientes (CRM).
- **Asignación de Prioridad:** Basado en la información proporcionada, la queja se clasifica y se asigna un nivel de prioridad.

3. Asignación y Diagnóstico

Asignación:

- **Equipo Técnico:** La queja se asigna a un técnico o equipo de soporte específico según la naturaleza del problema y la prioridad.
- **Notificación Interna:** El técnico asignado recibe una notificación sobre el nuevo ticket.

Diagnóstico:

- **Análisis Inicial:** El técnico revisa la descripción del problema y realiza un diagnóstico preliminar.
- **Contacto con el Cliente:** Si es necesario, el técnico se comunica con el cliente para obtener más detalles o realizar pruebas adicionales.

4. Resolución del Problema

Acciones de Resolución:

- **Intervención Remota:** Si el problema puede resolverse remotamente, el técnico realiza las acciones necesarias.
- **Visita In Situ:** Si se requiere una visita física, se coordina una cita con el cliente para que un técnico visite su ubicación.
- **Actualización de Estado:** El cliente recibe actualizaciones periódicas sobre el progreso de la reparación.

Pruebas y Confirmación:

- **Pruebas de Funcionalidad:** Después de la intervención, se realizan pruebas para asegurar que el problema esté resuelto.
- **Confirmación con el Cliente:** El técnico se comunica con el cliente para confirmar que el problema ha sido resuelto satisfactoriamente.

5. Cierre del Ticket

Feedback del Cliente:

- **Encuesta de Satisfacción:** Se envía una encuesta al cliente para evaluar su nivel de satisfacción con el proceso de reparación.
- **Comentarios y Sugerencias:** El cliente puede proporcionar comentarios adicionales sobre el servicio recibido.

Cierre Formal:

- **Actualización del CRM:** El ticket se marca como resuelto en el sistema CRM.
- **Informe Interno:** Se genera un informe detallado sobre la naturaleza del problema, las acciones tomadas y el tiempo de resolución.

Análisis y Mejora Continua:

- **Revisión de Casos:** Los tickets cerrados se revisan periódicamente para identificar patrones y áreas de mejora.
- **Capacitación y Mejora:** Los resultados del análisis se utilizan para mejorar los procesos y capacitar al personal técnico.

Ejemplo de Flujo de Trabajo del Sistema

1. **Cliente Reporta Problema:** El cliente detecta una falla en su servicio de internet y la reporta a través del portal en línea.
2. **Confirmación y Registro:** El sistema envía una confirmación al cliente con un número de ticket y registra la queja en el CRM.
3. **Asignación:** La queja se asigna a un técnico disponible según la prioridad.
4. **Diagnóstico y Resolución:** El técnico realiza un diagnóstico, se comunica con el cliente y resuelve el problema remotamente o mediante una visita.
5. **Cierre y Feedback:** Se confirma la resolución con el cliente, se cierra el ticket y se solicita feedback.
6. **Análisis:** Los datos se analizan para identificar mejoras en el proceso.