

Actividad evaluativa

1. Descargue del siguiente enlace el programa gratuito Bizagi Process Modeler.
2. Si usan Mac suscríbanse a la prueba gratuita de Signavio.
3. Modele el siguiente proceso con la notación BPMN.

Proceso de gestión de PQRs

1. Registro de petición

El proceso inicia con el registro de la petición, queja o reclamo (PQR) que lo realiza un analista del Departamento de Servicio al Cliente, esta tarea genera un registro de caso que queda almacenado en el sistema CRM y cuyo número de caso es informado al cliente vía correo electrónico.

2. Evaluación de PQR

Posterior a esto la PQR es evaluada por el Director de Servicio al Cliente (SC). La evaluación indicará si es requerido un procesamiento adicional, de no requerirse, la queja o reclamo es archivada. Si se requiere procesamiento adicional y se debe entregar una respuesta al cliente, el analista ejecuta la tarea "procesar la queja" (en esta actividad se proponen las acciones necesarias para dar solución).

3. Análisis tarea "procesar la queja"

El resultado de la tarea "procesar la queja" es analizado por el director de SC. Si el resultado no es aprobado, la tarea "procesar la queja" es ejecutada nuevamente. Esto es repetido tantas veces hasta que el resultado es aceptado, si lo es, el analista del Departamento SC ejecuta las acciones propuestas y envía un documento donde se le informa al cliente sobre la solución o atención de su queja, quedando almacenado en el sistema CRM.

4. Queja archivada en SGD

Después de esto, la queja o reclamo es archivada en el Sistema de Gestión Documental (SGD) por el analista del Departamento de SC.

Ejercicio adaptado de <http://elearning.bizagi.com>

4. Cargue, según las instrucciones del profesor, el proceso de modelado en formato imagen (JPG o PNG) o en formato PDF.