



A dministración de Reclamos

1. DEFINICIÓN

El Sistema de Administración de Reclamos es una aplicación, orientada a la administración de reclamos de los clientes de una empresa, contemplando los siguientes aspectos:

- ❖ Registro de reclamo.
- ❖ Trámite de reclamo.
- ❖ Atención de reclamo.
- ❖ Confirmación de atención de reclamo.

Comprende asimismo la generación de información estadística y de detalle para el seguimiento y control de reclamos en los niveles gerenciales, así como la generación de informes requeridos por las entidades de supervisión y control, al cual pueda estar sujeta la respectiva empresa, tales como Sunass, Osinerg, Osiptel, etc.

2. FUNCIONALIDAD

El registro de los reclamos se realiza mediante formularios electrónicos en plataforma WEB, los cuales son personalizados de acuerdo a la identificación de servicios, productos y motivos de reclamos propios de la empresa.

Además brinda las interfaces con los sistemas de la empresa para el acceso a la información de clientes requerida para el registro de la información de reclamos.

El registro de los reclamos está orientado a ser realizado directamente en sus puntos de recepción, es decir en plataformas ó ventanillas de atención al público ó centros de atención de servicios de medios virtuales.

El trámite, atención y confirmación respectiva, se realiza en base al pre establecimiento de procesos, lo cual comprende actividades y condiciones de trámite requeridas definidas en función de las características de los reclamos.



Adicionalmente, el sistema ofrece:

- ❖ Generación de alertas a los usuarios responsables y a los niveles de supervisión y gerencia cuando se superen los tiempos establecidos para la atención de los reclamos en cada actividad del proceso.
- ❖ Facilita el relacionamiento automático de documentos solicitados, generados y recibidos para sustentar la atención del reclamo, y como consecuencia el manejo organizado del archivo físico de los documentos.
- ❖ Mantiene el registro de las acciones realizadas para la atención de cada reclamo, facilitando las consultas necesarias para la determinación de congestiones de carga de trabajo, seguimiento de reclamos, etc.
- ❖ Mantiene la funcionalidad de un ambiente de pruebas para diseñar alternativas de proceso hasta conseguir la optimización de estos.

3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

- Lenguaje de Desarrollo : Visual Studio .Net 2003
- Base de Datos : MS - SQL Server ú ORACLE
- Sistema Operativo Servidor : Windows 2000 Server ó Superior

4. REQUERIMIENTOS

- MS - Outlook en Cliente
- MS.Net Framework
- Internet Information Server.