

Diagrama de caracterización Atención al Cliente

CÓDIGO: PP_ACLI_DCA_Atención al Cliente

Página 1 de 2

Proceso: Atención al Cliente

CONTROLES

- Que la consulta o pedido sea derivada al área correspondiente.



ATENCIÓN DE PEDIDOS O CONSULTAS

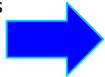
1. Se recibe el pedido o consulta del cliente:
 - 1.1 Pedidos de clientes interno (proyecto nuevo): se pasa el pedido a Planificación
 - 1.2 Pedido de clientes nuevos que se contactan con Oxirium por medio de una publicidad: Se envía un mail al responsable comercial para que comience con la gestión.
 - 1.3 Pedidos de clientes nuevos a los cuales el área de Gestión Comercial ha contactado: se envía un mail al responsable comercial para que responda el pedido.
2. Se asigna a Gerente Comercial y notifica por mail.

Misión:

Atender las consultas y pedidos de Clientes.

ENTRADA

- Consultas y pedidos



SALIDA

- Solicitud de autorización al Proceso de Gestión Comercial
- Reporte a Planificación



RESPONSABLES

- Recepcionista
- Project Manager



RECURSOS

- Equipamiento Computacional.
- Planilla de Excell.

Documento válido para el día de impresión - 12/04/2010



**Diagrama de caracterización Atención al
Cliente**

CÓDIGO: PP_ATE_DCA_Atención al Cliente

Página 2 de 2

Franja Horaria de Atención:

- Lunes a Viernes de 9.00 hs a 18.00 hs excluyendo los feriados



Diagrama de caracterización Atención al Cliente

CÓDIGO: PP_ACLI_DCA_Atención al Cliente

Página 3 de 2

Franja Horaria de Atención:

- **Modalidad de Incidentes:** lunes a viernes de 9 a 18 hs. Excluyendo feriados.
- **Guardia Pasiva:** 24 hs. del día los 365 días del año

Aclaración: Los tiempos de atención y resolución pueden cambiar de acuerdo a las características de cada contrato pactado con los Clientes.