

		EXPERIENCIA DEL CLIENTE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS NO TÉCNICOS		EXC-FT-0100-KU Versión : 2 Fecha : 15/11/2023
Objetivo	Resolver exitosamente cualquier tipo de requerimiento relacionado con los productos de Kushki que se reciba por parte de clientes/prospectos o de áreas internas.			
Alcance	Desde: la recepción de un contacto a través de los canales dispuestos por Kushki (correo electrónico, llamada telefónica, chat). Hasta: la respuesta satisfactoria al tercero que realiza el requerimiento.			
Responsable	Gerente de Servicio al Cliente	Participantes	Servicio al Cliente, Tech Support (Tier 2), áreas responsables (Onboarding, Integraciones, KAM , Reembolsos, Fraude y Monitoreo Transaccional, Core Accounting)	
Descripción del subproceso				
1. El comercio genera desde cualquiera de los canales de atención al cliente (teléfono, correo electrónico, chat, portal web, base de conocimientos) un ticket a través del gestor de tickets notificando la alerta a quien radica y a quien recibe. 2. Diariamente y en forma permanente, los Agentes de Servicio revisan el Gestor de tickets, chat y atienden líneas telefónicas para identificar nuevos requerimientos. 3. Adicionalmente, todos los días a primera hora les llega a los Agentes de Servicio un correo electrónico del Gestor de tickets con los casos vencidos que se requieren gestionar. 4. El Agente de Servicio al Cliente gestiona los tickets de acuerdo al tiempo de vencimiento, al tipo de cliente (Enterprise, médium, small business), semáforo de vencimiento de casos y lo clasifica según su categoría en: PREGUNTA, TAREA o INCIDENTE. 5. Si es una pregunta, el Agente de Servicio trata de dar respuesta inmediata a la inquietud del cliente con base en los SLA's definidos para preguntas. (Ver SLA's en normas y premisas) 6. Si es una tarea (solo aplica para comercios vinculados), el Agente realiza la investigación específica del comercio y busca la solución inmediata, de ser necesario se escala al área competente. (Ver SLA's en normas y premisas) 7. En caso el agente no pueda resolver la pregunta o tarea escala el ticket al área competente. 8. Se evalúa el incidente, si se presentan en forma masiva o repetitiva y se notifica a Tier 2. Nota: Si el incidente es reportado fuera del horario laboral, el Stand by de Soporte reporta al Stand By de Tier 2 a través de la herramienta Slack y/ o llamada mediante Tokey, para dar dictamen del nivel de criticidad del problema. 9. Tíe 2 canaliza y asigna los tickets a Tier 3, para dar respuesta directa al cliente. Es necesario realizar prevalidación para saber si el incidente corresponde a un error del cliente (Ver SLA's en normas y premisas). Ver documento EXC-FT-0200-KU Atención de requerimientos técnicos. 10. Los Agentes de Servicio realizan seguimiento permanentemente al avance de los tickets radicados, así como los que están abiertos próximos a vencer según los SLA's, a través del gestor de Tickets. Se deben mantener actualizados los tickets, realizando notificaciones a los clientes del estado de avance de los mismos (estamos trabajando, está escalado, etc.) y del detalle de la gestión que se está desarrollando. 11. Una vez recibida la notificación de atendido del ticket por parte del área competente, el Agente de Servicio traduce la respuesta a lenguaje de servicio al cliente (entendible para quien radicó). Toda esta información y trazabilidad queda registrada en el Gestor de Tickets. El Agente envía la respuesta al comercio. 12. Si la solución del requerimiento es confirmada directamente por el Agente de Servicio, el ticket se marca como RESUELTO. Caso contrario se solicita al cliente la confirmación exitosa de la solución al requerimiento y se marca el ticket en estado PENDIENTE. 13. Cuando se recibe la confirmación del cliente, se da cierre al caso en el gestor de tickets (estado RESUELTO). El cliente tiene hasta 4 días para reabrirlo. 14. Si se reabre el caso, se continúa la gestión del ticket con el tiempo restante de acuerdo a los SLA's definidos. 15. El sistema automáticamente después del cierre del ticket invita al comercio a diligenciar la encuesta de satisfacción de servicio.				
Flujo del subproceso				
Normas y premisas				
- La atención de requerimientos (preguntas/tareas/incidentes/problemas) se realiza en días hábiles, para días no hábiles existe la opción de contactar telefónicamente a Servicio al Cliente, quien analiza el caso y da trámite al requerimiento. - Cualquier área interna de Kushki puede también radicar tickets con solicitudes propias.				
Documentos y registros asociados			Indicadores	
- EXC-FT-0200-KU Atención de requerimientos técnicos			Services-level agreement (SLA)	
Riesgos asociados	- Atención inadecuada/errónea a los requerimientos de servicio de los comercios/clientes - Afectación de la disponibilidad del servicio - Deserción/pérdida de clientes vinculados - Fuga de información confidencial - Incumplimiento de los términos y condiciones pactadas con el cliente/comercio		Controles asociados	Ir a la matriz de riesgos de Experiencia del Cliente
Elaborador	Revisor	Aprobador	Firma del aprobador	
Gerente de Servicio al Cliente	VP Merchant Services	VP Merchant Services		