

Diseño de un proceso para optimizar la gestión de reclamos y atención al cliente para una empresa dedicada al sector automotriz e industrial

PROBLEMA

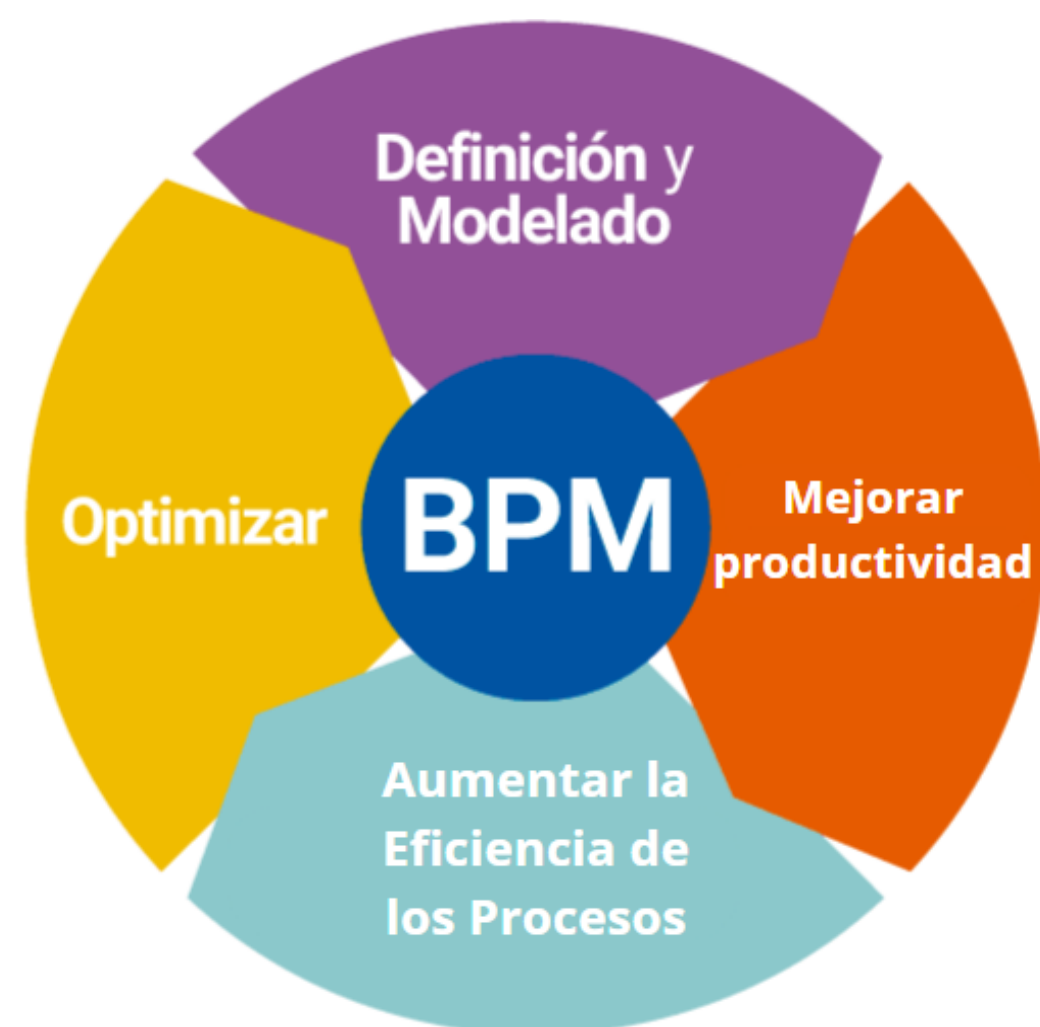
Asignación errónea de reclamos por parte de clientes que reciben mercadería defectuosa, siendo estos reclamos dirigidos a departamentos incorrectos, lo que ocasiona confusión y demora en su resolución.

OBJETIVO GENERAL

Proponer el diseño del proceso que permita automatizar la gestión de atención al cliente en reclamos en una empresa dedicada a la comercialización en el sector automotriz e industrial.

PROPUESTA

La metodología utilizada para el diseño del manual de procedimiento propuesto en este proyecto fue la del ciclo Business Process Management (BPM por sus siglas en inglés), que permitió planear, medir, verificar, controlar y analizar el objeto de estudio.



Se sigue un enfoque cualitativo para realizar encuestas de forma online a los clientes de la compañía como fuente principal para la recolección de datos.

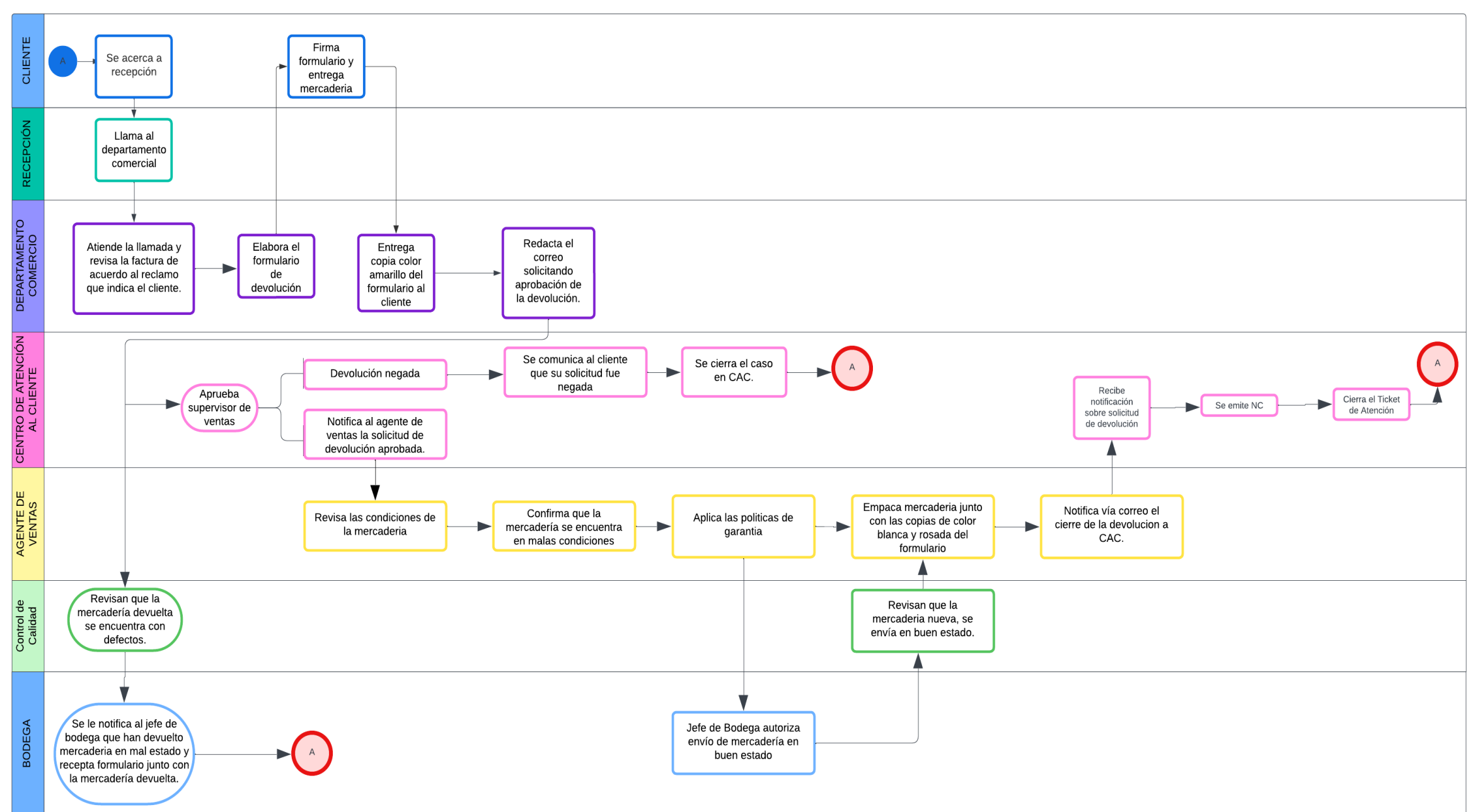
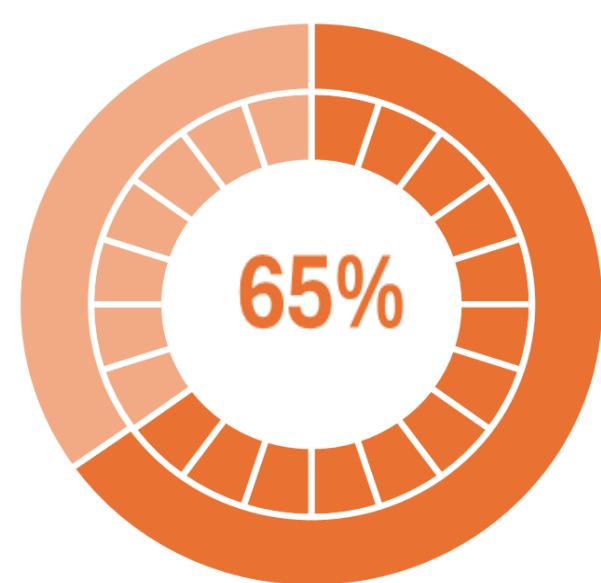


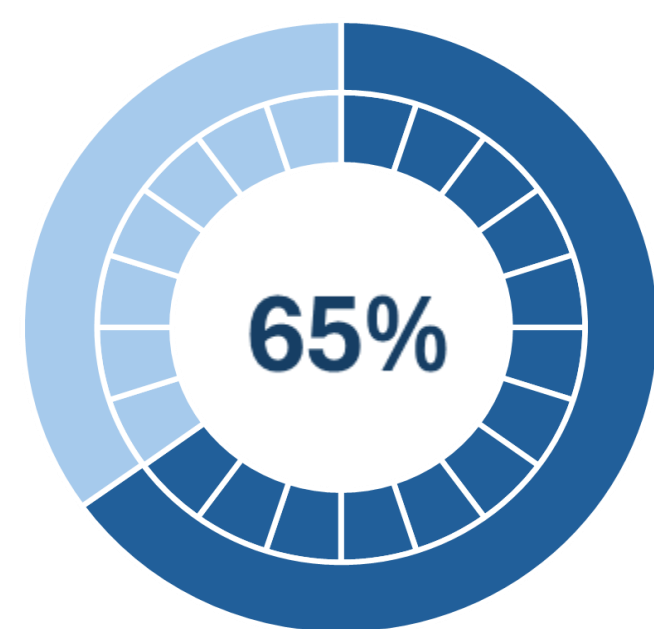
Figure 1 Proceso actual de devolución de la compañía.

RESULTADOS

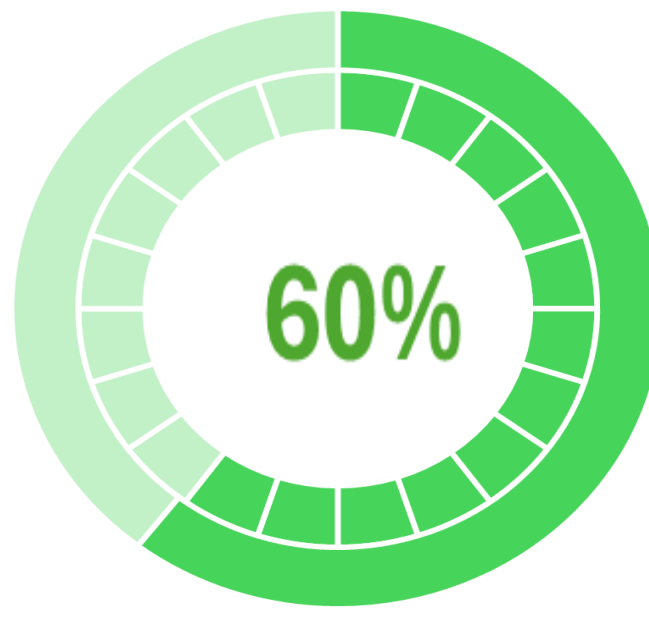
Tiempo promedio de resolución de su reclamo



Asignación correcta del reclamo



Información clara y oportuna



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

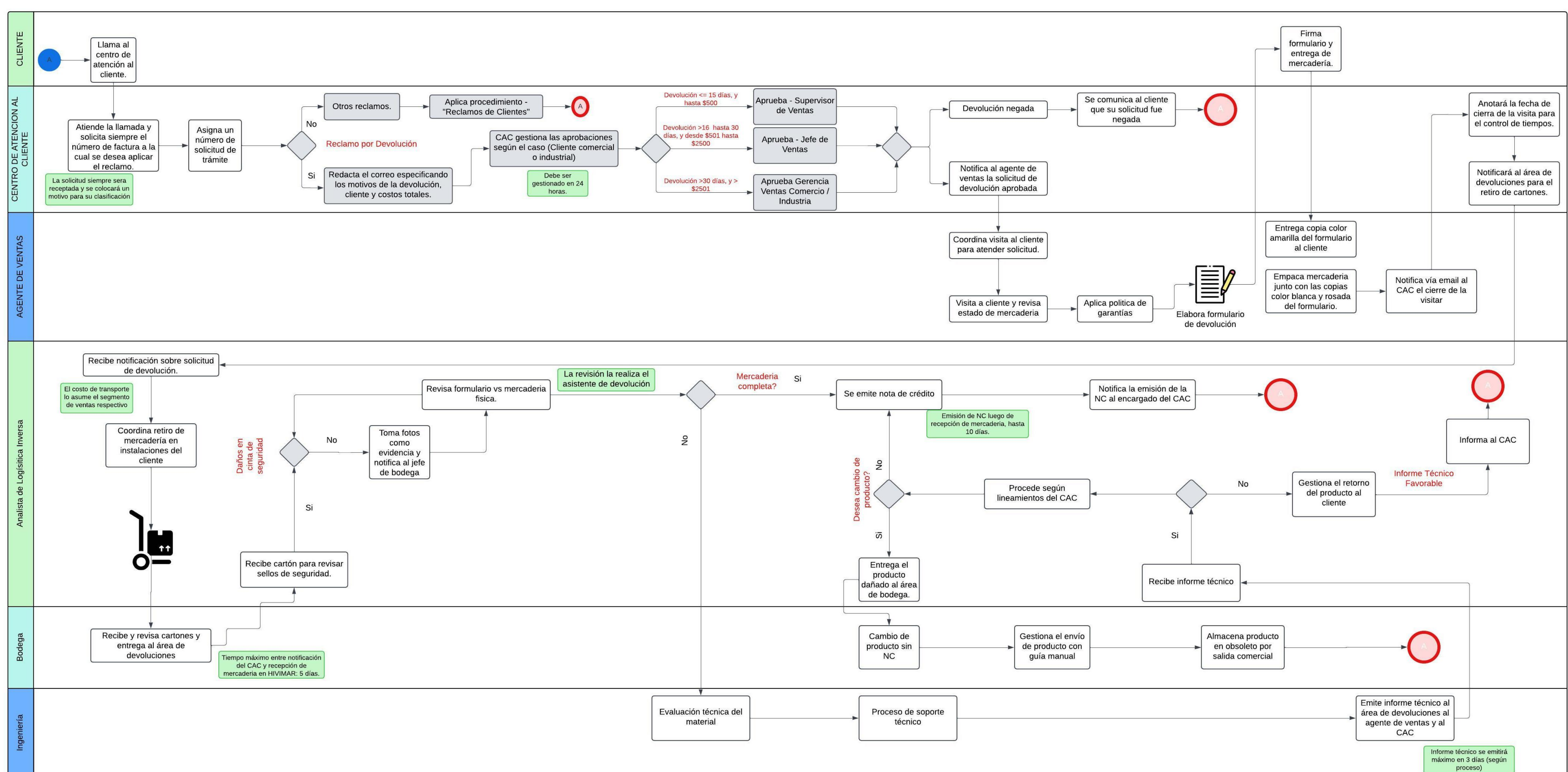
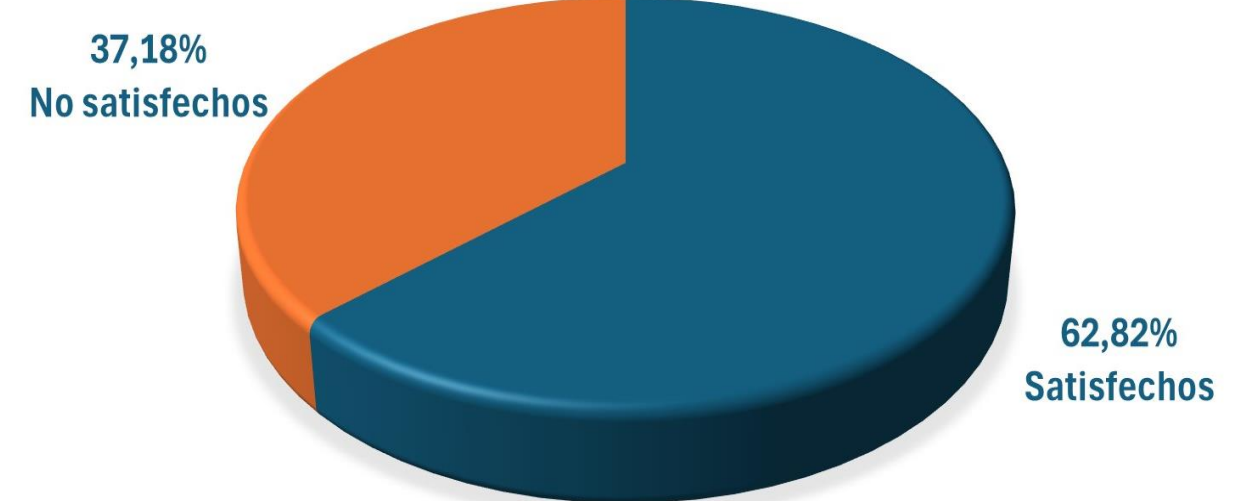


Figure 2 Diagrama de flujo del proceso de mejora

CONCLUSIONES

- La implementación del sistema automatizado en la compañía mejorará la eficiencia operativa al reducir errores en la gestión de reclamos del 37.18% al 5% y acortar los tiempos de resolución de 30 a 15 días hábiles para montos de hasta \$500, eliminando obstáculos y optimizando tareas.
- La productividad interna se incrementará mediante protocolos claros que disminuyen conflictos interdepartamentales, sentando bases para un crecimiento sostenible y mayor competitividad.
- La satisfacción del cliente aumentará del 62% al 85%, gracias a un portal de autoservicio que facilita el seguimiento de reclamos y al uso de análisis de datos para prevenir problemas recurrentes, fortaleciendo la confianza y percepción del servicio.