

PORTADA

VERSIÓN	JUSTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN
0	Lanzamiento
1	<p>Marzo 20 de 2015</p> <ol style="list-style-type: none"> Se elimina INS-AX-SC-02 Instructivo Implementación Encuesta de Percepción y Satisfacción de Clientes. Se cambia el cargo de Coordinador de Servicio al cliente por Jefe de Servicio al cliente. Se cambia el cargo de Agente de Call Center por Asesor de Servicio al cliente. Se actualiza el formato FOR-AX-SG-02 ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE CLIENTES. Se ajustan las Consideraciones Generales. Se ajusta el Cuadro de Actividades.
2	<p>Abril 15 de 2016</p> <ol style="list-style-type: none"> Se adicionan solicitudes de los clientes que debe atender el área de Servicio al Cliente. Se aumenta la frecuencia de la Encuesta de Satisfacción.
3	<p>Noviembre 1 de 2017</p> <ol style="list-style-type: none"> Se cambia el software de gestión de llamadas Se modifica las funciones de los asesores de S.A.C Se elimina el formato FOR-AX-SC- 01 Seguimiento de Llamadas

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Mauricio Robayo	Nombre: Claudia Duarte	Nombre: Carlos Yidi
Cargo: Jefe de Servicio al Cliente	Cargo: Directora Comercial	Cargo: Vicepresidente Ejecutivo
Fecha: Noviembre 1 de 2016	Fecha: Noviembre 1 de 2017	Fecha: Noviembre 1 de 2017
Firma:	Firma:	Firma:

LISTA DE DISTRIBUCIÓN			
N°.	CARGO	N°.	CARGO
1	Jefe de Servicio al Cliente	2	Asesor de Servicio al Cliente

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE VERSIÓN, ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

1. OBJETIVO

Brindar atención oportuna a las llamadas entrantes a través de Servicio al Cliente de Aexpress, facilitando al cliente la respuesta de sus necesidades o requerimientos a través del servicio prestado por la compañía.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con una solicitud de servicio por parte del cliente a nivel nacional y termina con la respuesta de lo requerido asegurando la satisfacción del Cliente.

3. TERMINOLOGÍA

- **CLIENTES:** Comprador real o Potencial de Productos o Servicios.
- **SERVICIO AL CLIENTE:** Es la atención que brinda un equipo humano capacitado, idóneo y competente para satisfacer las necesidades de los clientes de Aexpress.

4. FORMATOS Y / O DOCUMENTOS UTILIZADOS

[FOR-AX-SC-02 Encuesta de Percepción y Satisfacción de Clientes](#)

[FOR-AX-OP-03 Planilla de Recolecciones Programadas](#)

[INS-AX-SC-01 Instructivo Servicio al Cliente](#)

[3CPHONE SYSTEM MANAGEMENT CONSOLE \(Sistema para gestión de llamadas\)](#)

5. CONSIDERACIONES GENERALES

5.1. SOLICITUDES DE LOS CLIENTES

El área del Servicio al Cliente, será responsable de recibir las solicitudes de los clientes las cuales pueden ser:

- Informes Generales.
- Cotizaciones de envíos.
- Trazabilidad de envíos realizados.
- Solicitudes de proveeduría.
- Programación de Recolecciones.
- Recepción y Trámite de PQR's.
- Propuesta comerciales.
- ANS (Acuerdo Nivel de Servicio).
- Embalaje.
- Orden de servicio.
- Asignación / bloqueo de usuarios página WEB

Las funciones de los asesores de servicio están categorizados de acuerdo a los siguientes requerimientos:

- Recepción y Trámite de PQR's.
- Programación de Recolectores.
- Solicitudes de proveeduría.

5.2. El Jefe de Servicio al Cliente, será el encargado de realizar la encuesta de Percepción y Satisfacción del Cliente, esta será efectuada semestralmente. Se tomará una muestra estadística de acuerdo a los clientes activos.

5.3. Generación y cumplimiento de los indicadores de gestión:

PROCESO	OBJETIVO	INDICADOR	FORMULA	FUENTE DE INFORMACION	FRECUENCIA DE TOMA DE DATOS	META PROPUESTA	FRECUENCIA DE ANALISIS	RESPONSABLE DE ANALISIS
PROCESO SERVICIO AL CLIENTE	Garantizar el cierre efectivo de las PQR manifestadas por los clientes.	PQR	$PQR: \frac{N^{\circ} \text{ cierre efectivo de Quejas y Reclamos}}{\text{Total de Quejas y Reclamos Recibidas}} \times 100$	FOR-AX-SC-03 Bitácora de PQR	Diaria	Lograr el 97% de cierre efectivo de las PQR de los clientes	Trimestral	Jefe de Servicio al Cliente
	Medir el nivel de atención de la línea de servicio al cliente	Atención oportuna a las llamadas	$\frac{\text{Atención efectiva de llamadas}}{\text{Total de llamadas recibidas}} \times 100$	3CPHONE SYSTEM MANAGEMENT CONSOLE	Diaria	Lograr el 90% de atención a las llamadas entrantes	Trimestral	Jefe de Servicio al Cliente
	Medir el nivel de Satisfacción de los clientes por el servicio prestado por Aexpress.	Nivel de Satisfacción	Encuesta de Satisfacción	Resultado de la Encuesta de Satisfacción	Semestral	Lograr el 90% de satisfacción	Semestral	Jefe de Servicio al Cliente

6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
0	Inicio		
1	Recibir las solicitudes descritos en el apartado 5.1 o cualquier otra comunicación con respecto a la prestación del servicio.	Jefe de Servicio al Cliente / Asesor de Servicio al Cliente	Correo electrónico / Comunicación física / Llamadas telefónicas / fija y celular
2	Atender la solicitud según el caso del apartado 5.1	Jefe de Servicio al Cliente / Asesor de Servicio al Cliente	Correo electrónico
3	Aplicar formalidades de Servicio y Etiquetas telefónicas	Jefe de Servicio al Cliente / Asesor de Servicio al Cliente	INS-AX-SC-01 Instructivo Atención Servicio al Cliente
4	Realizar el seguimiento a la ejecución de los compromisos asumidos con el cliente.	Jefe de Servicio al Cliente / Asesor de Servicio al Cliente	Correo electrónico y llamada telefónica
5	Generar informe mensual de las actividades de Servicio al cliente.	Jefe de Servicio al Cliente	FOR-AX- SC-03 Bitácora de PQR's 3CPhone System Management Console
6	Realizar la Encuesta de Percepción y Satisfacción al Cliente.	Jefe de Servicio al Cliente / Asesor de Servicio al Cliente	FOR-AX-SC-02 Encuesta de Percepción y Satisfacción de Cliente.

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE VERSIÓN, ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
7	Fin		