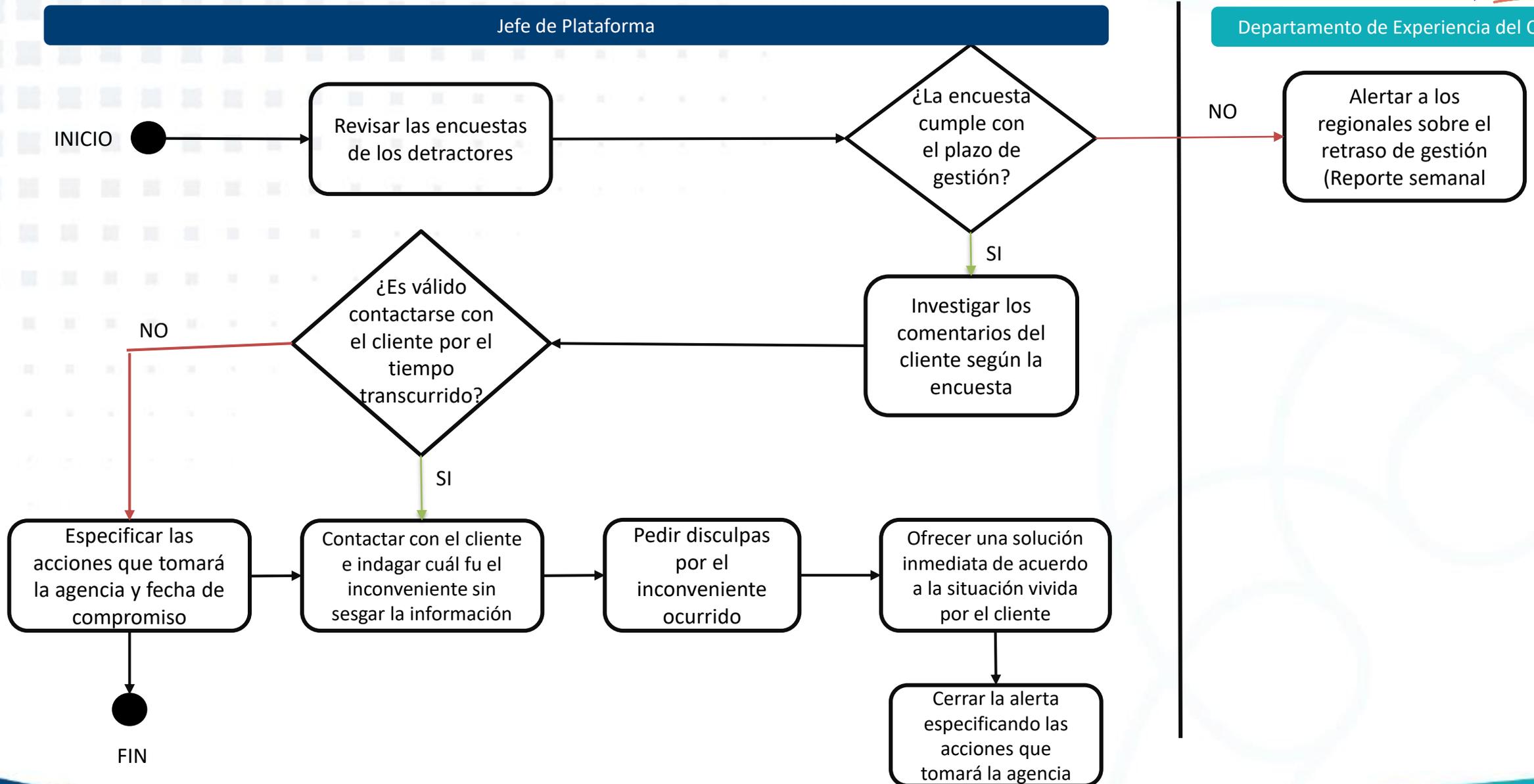


# Flujo de gestión de alertas

Plataforma CCX



# FLUJO DE GESTIÓN DE ALERTAS



# RESPONSABILIDADES



**Jefe de  
plataforma**

Encargado de revisar y gestionar las alertas de los clientes detractores e insatisfechos en un plazo **no mayor** a 3 días.



**Supervisor  
regional**

El supervisor regional estará a cargo de alertar al JP de agencia sobre el retraso de alguna alerta, según el reporte enviado por el área de experiencia.



**Experiencia al  
cliente**

Estará a cargo de enviar el reporte semanal con el detalle de las agencias que tienen un retraso de gestión en las alertas.

## 01

Todo cliente **detractor e insatisfecho** debe ser gestionado por el Jefe de Plataforma.

## 03

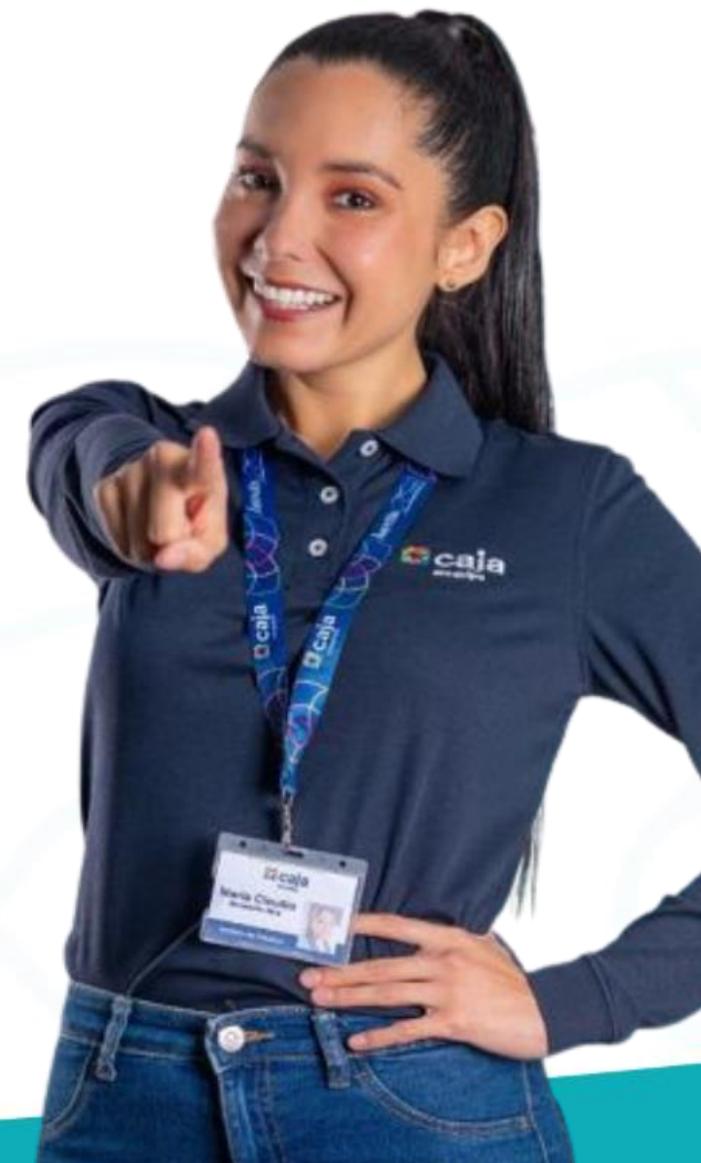
El **JP** debe identificar el motivo principal que causó una insatisfacción en el cliente. Además, de poder implementar acciones que mitiguen el problema y que permita que no se vuelva a repetir la incidencia.

## 02

La gestión de la alerta debe ser gestionada hasta **3 días** como máximo después de realizada la encuesta.

## 04

El área de experiencia enviará de manera semanal, el reporte de gestión de alertas.



1

## ¿Qué información se necesita para gestionar una alerta?

Antes de gestionar una alerta, es fundamental comprender el motivo de la insatisfacción del cliente. Para ello, se recomienda consultar con el representante de servicio a cargo de la atención. Además, se deberá identificar el N° celular del cliente para poder comunicarse con él.



2

## ¿Qué debo hacer si no puedo contactar con el cliente?

Si no se logra contactar al cliente en el primer intento, se debe realizar hasta dos llamadas más durante el día. Es importante documentar cada intento de contacto, incluyendo la fecha, hora y resultado. Si a pesar de los intentos no se logra contactar al cliente, se debe proceder a cerrar la alerta indicando el compromiso de la agencia y que no se logró establecer contacto.

3

## ¿Qué sucede si se cierra una alerta por error?

El cierre de una alerta por error genera dos inconvenientes: no se podrá registrar el plan de acción que la agencia implementará para solucionar la causa de la insatisfacción del cliente y el área de Experiencia, responsable de supervisar el cierre de alertas, podrá detectar el error y solicitar la reapertura de la misma.

4

## ¿Quién puede cerrar una alerta?

El **jefe de plataforma** asume la responsabilidad principal de cerrar las alertas de insatisfacción del cliente de manera definitiva. Se requiere un liderazgo activo que impulse la implementación integral de un plan diseñado para: **Mitigar la insatisfacción del cliente, prevenir situaciones similares en el futuro, asegurar la eficiencia del proceso de gestión de alertas.**

5

## ¿Dónde puedo encontrar más información sobre el cierre de alertas?

En el manual de capacitación elaborado por nuestro equipo de Experiencia al Cliente, encontrarás información detallada sobre cómo cerrar alertas y aplicar filtros en la plataforma CCX. Si tienes alguna dificultad o necesitas ayuda extra, no dudes en ponerte en contacto con los recursos mencionados en el manual.

6

## ¿Qué información se debe registrar al cerrar una alerta?

Al cerrar una alerta, se debe completar en la sección **Close the Loop – operaciones** los siguientes campos:

1. Tipo de incidencia
2. Tipo de contacto
3. Plan de acción
4. Estado de la gestión

**ADAPTARSE  
A LOS CAMBIOS**  
— para construir un  
mañana mejor

**PASO A PASO**

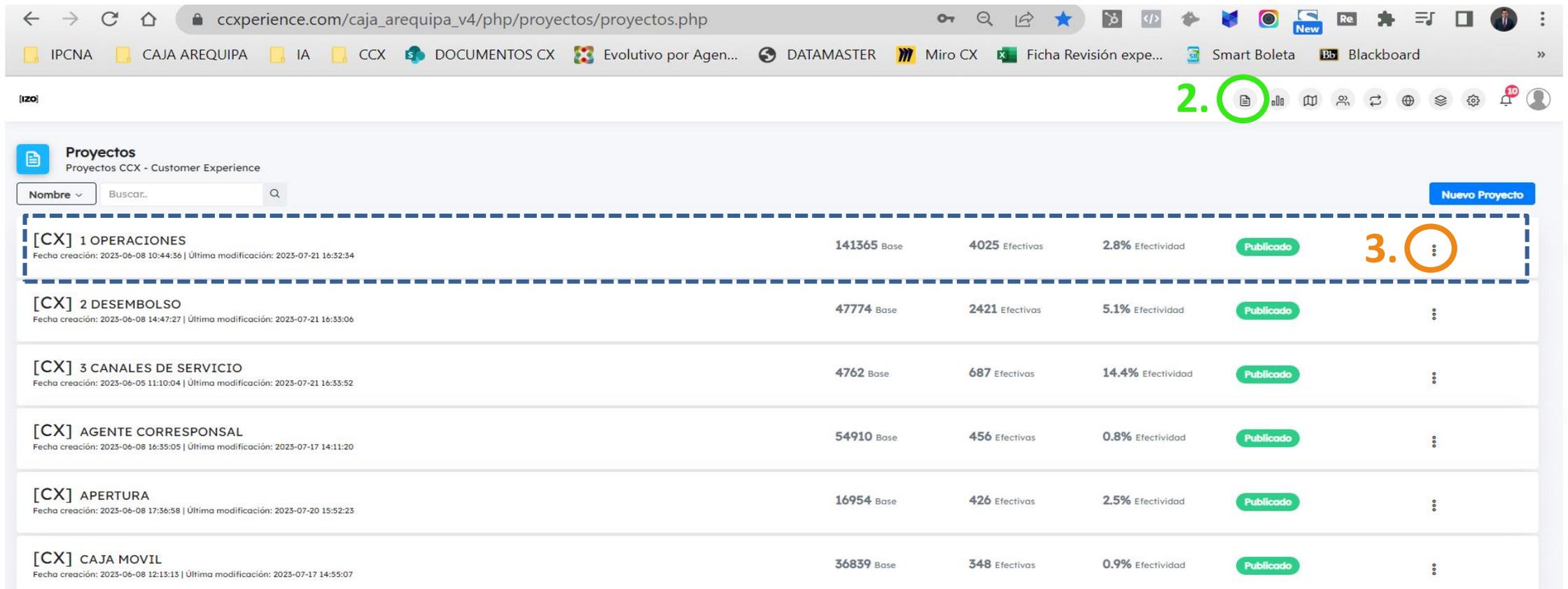


1. Iniciar sesión con el usuario y contraseña brindado, en el siguiente enlace:  
[https://ccxperience.com/caja\\_arequipa\\_v4/](https://ccxperience.com/caja_arequipa_v4/)



2. Hacer clic en el ícono de proyectos 

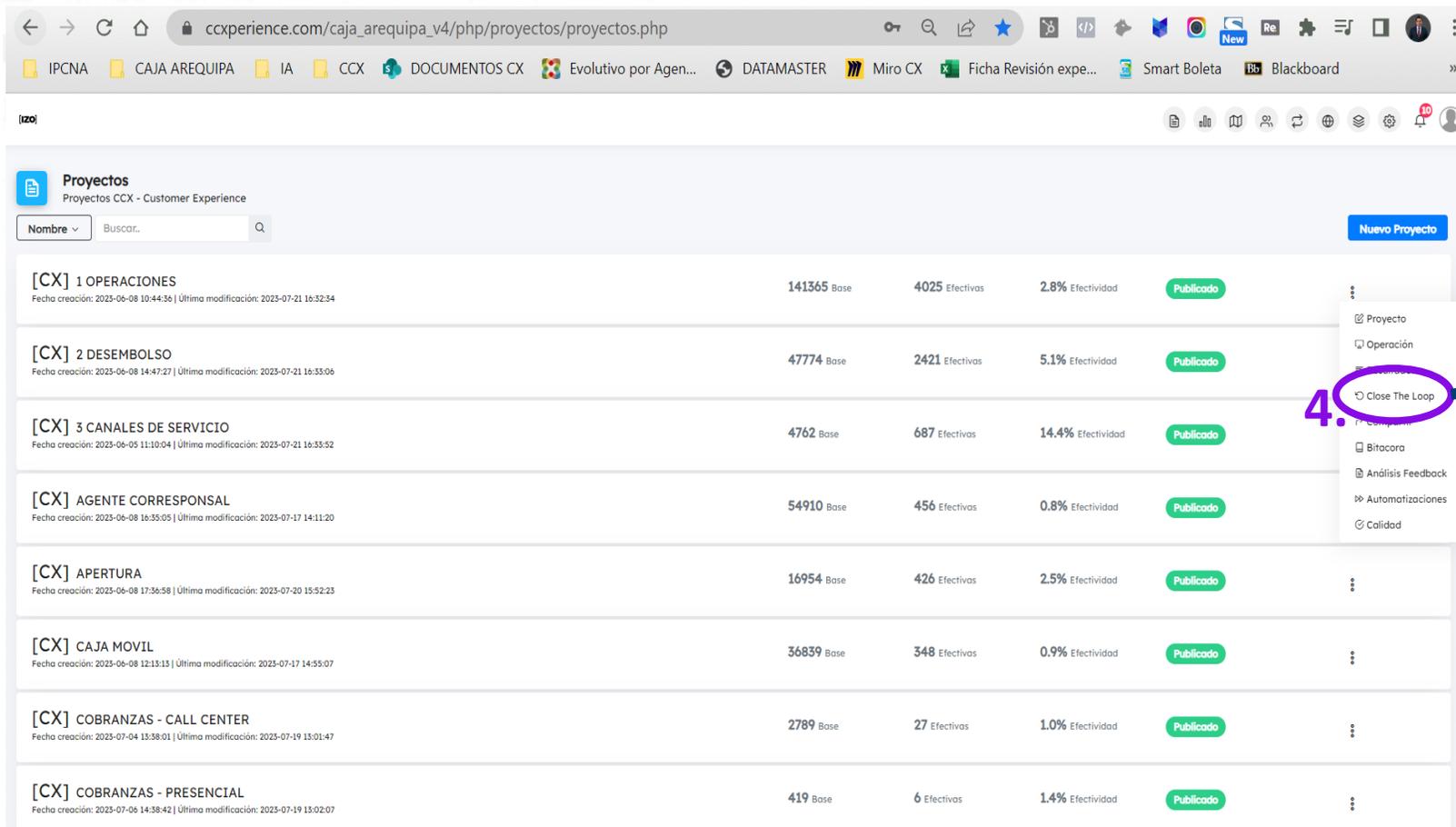
3. En la interacción Operaciones hacer clic en el icono opciones



The screenshot shows a web browser window with the URL `ccxperience.com/caja_arequipa_v4/php/proyectos/proyectos.php`. The browser's address bar and tabs are visible at the top. The main content area displays a table of projects under the heading "Proyectos" and "Proyectos CCX - Customer Experience". A search bar is present at the top left of the table area. The table lists six projects, each with a name, creation and modification dates, base and effective counts, effectiveness percentage, and a "Publicado" status. The first row, "[CX] 1 OPERACIONES", is highlighted with a dashed blue border. A green circle highlights the "Proyectos" icon in the top navigation bar, and an orange circle highlights the options menu icon in the first row of the table.

Nombre	Fecha creación	Fecha modificación	Base	Efectivas	Efectividad	Status	Opciones
[CX] 1 OPERACIONES	2023-06-08 10:44:36	2023-07-21 16:32:34	141365	4025	2.8%	Publicado	3. 
[CX] 2 DESEMBOLSO	2023-06-08 14:47:27	2023-07-21 16:33:06	47774	2421	5.1%	Publicado	
[CX] 3 CANALES DE SERVICIO	2023-06-05 11:10:04	2023-07-21 16:33:52	4762	687	14.4%	Publicado	
[CX] AGENTE CORRESPONSAL	2023-06-08 16:35:05	2023-07-17 14:11:20	54910	456	0.8%	Publicado	
[CX] APERTURA	2023-06-08 17:36:58	2023-07-20 15:52:23	16954	426	2.5%	Publicado	
[CX] CAJA MOVIL	2023-06-08 12:13:13	2023-07-17 14:55:07	36839	348	0.9%	Publicado	

## 4. Hacer clic en el ícono de “Close The Loop”



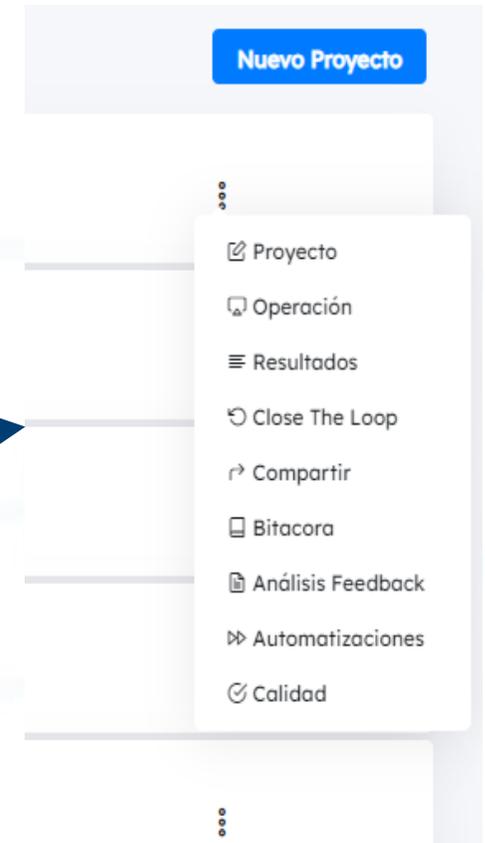
ccxperience.com/caja\_arequipa\_v4/php/proyectos/proyectos.php

Proyectos  
Proyectos CCX - Customer Experience

Nombre  Buscar...

Nombre	Base	Efectivas	Efectividad	Estado
[CX] 1 OPERACIONES Fecha creación: 2023-06-08 10:44:36   Última modificación: 2023-07-21 16:32:34	141365	4025	2.8%	Publicado
[CX] 2 DESEMBOLSO Fecha creación: 2023-06-08 14:47:27   Última modificación: 2023-07-21 16:33:06	47774	2421	5.1%	Publicado
[CX] 3 CANALES DE SERVICIO Fecha creación: 2023-06-05 11:10:04   Última modificación: 2023-07-21 16:33:52	4762	687	14.4%	Publicado
[CX] AGENTE CORRESPONSAL Fecha creación: 2023-06-08 16:35:05   Última modificación: 2023-07-17 14:11:20	54910	456	0.8%	Publicado
[CX] APERTURA Fecha creación: 2023-06-08 17:36:58   Última modificación: 2023-07-20 15:52:23	16954	426	2.5%	Publicado
[CX] CAJA MOVIL Fecha creación: 2023-06-08 12:13:15   Última modificación: 2023-07-17 14:55:07	36839	348	0.9%	Publicado
[CX] COBRANZAS - CALL CENTER Fecha creación: 2023-07-04 13:38:01   Última modificación: 2023-07-19 13:01:47	2789	27	1.0%	Publicado
[CX] COBRANZAS - PRESENCIAL Fecha creación: 2023-07-06 14:38:42   Última modificación: 2023-07-19 13:02:07	419	6	1.4%	Publicado

- Proyecto
- Operación
- Resultados
- Close The Loop**
- Compartir
- Bitacora
- Análisis Feedback
- Automatizaciones
- Calidad



Nuevo Proyecto

- Proyecto
- Operación
- Resultados
- Close The Loop
- Compartir
- Bitacora
- Análisis Feedback
- Automatizaciones
- Calidad

# PLATAFORMA CCX - Close the Loop

Visualizar las opciones que se tienen en el modulo de Close The Loop.

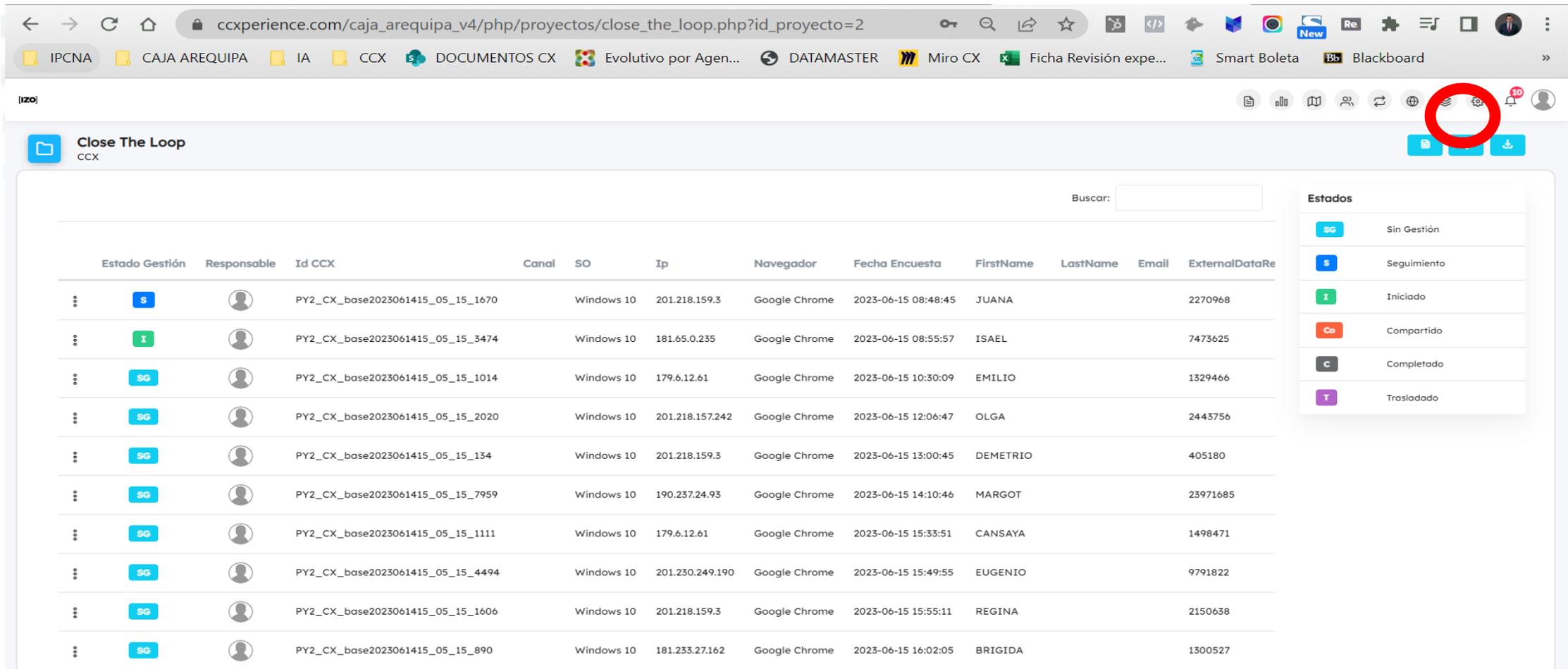
The screenshot displays the 'Close The Loop' module interface. At the top, there is a search bar labeled '5' and a 'Buscar:' input field. Below the search bar is a table with columns: Estado Gestión, Responsable, Id CCX, Canal, SO, Ip, Navegador, Fecha Encuesta, FirstName, LastName, Email, and ExternalDataRe. The table contains several rows of survey records. A legend on the right side, labeled '4', shows the 'Estados' (States) for each record: Sin Gestión (SG), Seguimiento (S), Iniciado (I), Compartido (Co), Completado (C), and Traslado (T). A search bar at the top right, labeled '3', contains icons for filters, columns, and downloads. A yellow dashed box highlights a row in the table, labeled '2'. A purple dashed box highlights the first row, labeled '1'. A blue dashed box highlights the search bar, labeled '5'.

Estado Gestión	Responsable	Id CCX	Canal	SO	Ip	Navegador	Fecha Encuesta	FirstName	LastName	Email	ExternalDataRe
S		PY2_CX_base2023061415_05_15_1670	Windows 10	Windows 10	201.218.159.3	Google Chrome	2023-06-15 08:48:45	JUANA		2270968	
I		PY2_CX_base2023061415_05_15_3474	Windows 10	Windows 10	181.65.0.235	Google Chrome	2023-06-15 08:55:57	ISABEL		7473625	
SG		PY2_CX_base2023061415_05_15_1014	Windows 10	Windows 10	179.6.12.61	Google Chrome	2023-06-15 10:30:09	EMILIO		1329466	
SG		PY2_CX_base2023061415_05_15_2020	Windows 10	Windows 10	201.218.157.242	Google Chrome	2023-06-15 12:06:47	OLGA		2443756	
SG		PY2_CX_base2023061415_05_15_134	Windows 10	Windows 10	201.218.159.3	Google Chrome	2023-06-15 13:00:45	DEMETRIO		405180	
SG		PY2_CX_base2023061415_05_15_7959	Windows 10	Windows 10	190.237.24.93	Google Chrome	2023-06-15 14:10:46	MARGOT		23971685	
SG		PY2_CX_base2023061415_05_15_1111	Windows 10	Windows 10	179.6.12.61	Google Chrome	2023-06-15 15:33:51	CANSAYA		1498471	
SG		PY2_CX_base2023061415_05_15_4494	Windows 10	Windows 10	201.230.249.190	Google Chrome	2023-06-15 15:49:55	EUGENIO		9791822	
SG		PY2_CX_base2023061415_05_15_1606	Windows 10	Windows 10	201.218.159.3	Google Chrome	2023-06-15 15:55:11	REGINA		2150638	
SG		PY2_CX_base2023061415_05_15_890	Windows 10	Windows 10	181.233.27.162	Google Chrome	2023-06-15 16:02:05	BRIGIDA		1300527	
SG		PY2_CX_base2023061415_05_15_2968	Windows 10	Windows 10	179.6.12.61	Google Chrome	2023-06-15 16:15:58	ANGEL		5071492	

1. Se muestra los **Encabezados** de los registros de las encuestas.
2. Cada fila es un **registro** de encuesta.
3. Tienes opciones de **configuración** como **filtros**, **selección de columnas** y **descargas**.
4. Se muestra la **leyenda** del campo **Estado Gestión** de cada registro.
5. **Filtrará** todos los registros en base a la palabra de búsqueda que coloques, el filtro aplicará para cualquier columna.

# USO DE FILTROS

Hacer clic en el icono de  para habilitar las opciones de filtro.

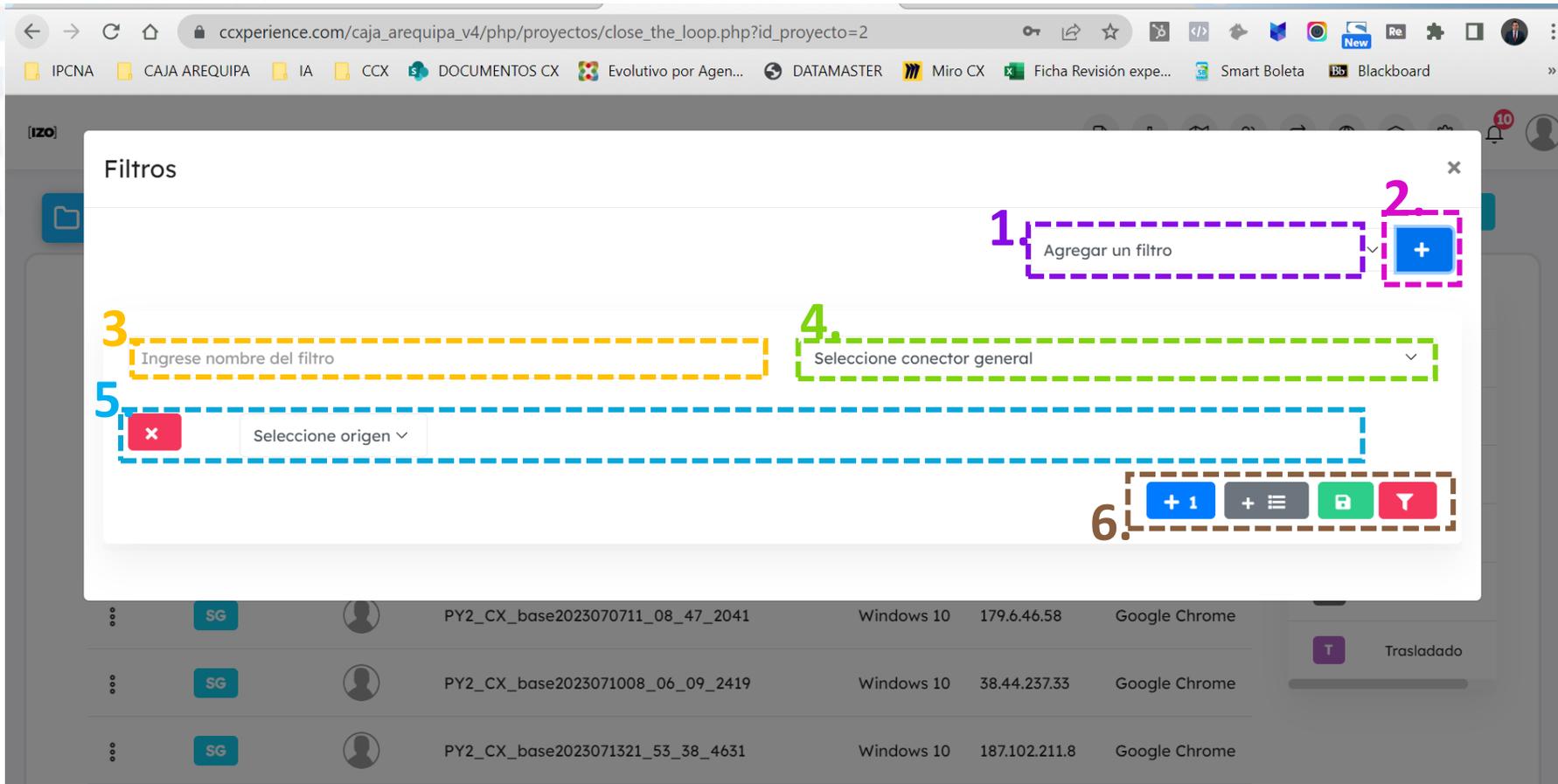


The screenshot shows a web browser window with the URL `ccxperience.com/caja_arequipa_v4/php/proyectos/close_the_loop.php?id_proyecto=2`. The browser's address bar and tabs are visible at the top. The application interface includes a search bar, a table of survey data, and a filter menu on the right. The filter menu is titled "Estados" and lists six status options: Sin Gestión (SG), Seguimiento (S), Iniciado (I), Compartido (Co), Completado (C), and Traslado (T). The filter menu is highlighted with a red circle.

Estado Gestión	Responsable	Id CCX	Canal	SO	Ip	Navegador	Fecha Encuesta	FirstName	LastName	Email	ExternalDataRe
S		PY2_CX_base2023061415_05_15_1670		Windows 10	201.218.159.3	Google Chrome	2023-06-15 08:48:45	JUANA			2270968
I		PY2_CX_base2023061415_05_15_3474		Windows 10	181.65.0.235	Google Chrome	2023-06-15 08:55:57	ISABEL			7473625
SG		PY2_CX_base2023061415_05_15_1014		Windows 10	179.6.12.61	Google Chrome	2023-06-15 10:30:09	EMILIO			1329466
SG		PY2_CX_base2023061415_05_15_2020		Windows 10	201.218.157.242	Google Chrome	2023-06-15 12:06:47	OLGA			2443756
SG		PY2_CX_base2023061415_05_15_134		Windows 10	201.218.159.3	Google Chrome	2023-06-15 13:00:45	DEMETRIO			405180
SG		PY2_CX_base2023061415_05_15_7959		Windows 10	190.237.24.93	Google Chrome	2023-06-15 14:10:46	MARGOT			23971685
SG		PY2_CX_base2023061415_05_15_1111		Windows 10	179.6.12.61	Google Chrome	2023-06-15 15:33:51	CANSAYA			1498471
SG		PY2_CX_base2023061415_05_15_4494		Windows 10	201.230.249.190	Google Chrome	2023-06-15 15:49:55	EUGENIO			9791822
SG		PY2_CX_base2023061415_05_15_1606		Windows 10	201.218.159.3	Google Chrome	2023-06-15 15:55:11	REGINA			2150638
SG		PY2_CX_base2023061415_05_15_890		Windows 10	181.233.27.162	Google Chrome	2023-06-15 16:02:05	BRIGIDA			1300527

# USO DE FILTROS

Configurar el filtro de acuerdo a lo que se necesita.



The screenshot shows a web browser window with a modal titled "Filtros". The modal contains the following elements:

- 1:** A text input field labeled "Agregar un filtro".
- 2:** A blue button with a white plus sign (+).
- 3:** A text input field labeled "Ingrese nombre del filtro".
- 4:** A dropdown menu labeled "Seleccione conector general".
- 5:** A dropdown menu labeled "Seleccione origen" with a red 'x' button to its left.
- 6:** A row of four buttons: a blue button with "+ 1", a grey button with "+ ≡", a green button with a lock icon, and a red button with a filter icon.

Below the modal, a table of data is visible:

	SG					
			PY2_CX_base2023070711_08_47_2041	Windows 10	179.6.46.58	Google Chrome
			PY2_CX_base2023071008_06_09_2419	Windows 10	38.44.237.33	Google Chrome
			PY2_CX_base2023071321_53_38_4631	Windows 10	187.102.211.8	Google Chrome

1. Podrán ver los filtros guardados para aplicarlos de manera rápida.
2. Podrán crear nuevos filtros que pueden guardar para una búsqueda rápida.
3. Colocar el nombre del filtro con el que desea guardarlo
4. Para definir si cuando aplican más de una condición se cumpla todas a la vez o cualquiera de ellas.
5. Para escoger las condiciones en base a los campos de las tablas.
6. Funciones adicionales.
  - a. Para añadir más condiciones
  - b. Añadir subcondiciones
  - c. Aplicar y guardar el filtro para luego utilizarlo
  - d. Solo aplicar el filtro

# USO DE FILTROS

Ejemplo de filtrar encuestas de la agencia Piura del mes de Julio.

Filtros

AGENCIA PIURA

Aplicar todas las condiciones

Se aplicarán todas las condiciones seleccionadas

×	Tabla Base	Agencia	Igual	PIURA
×	Tabla Encuesta	Fecha de encuesta	Mayor o igual	01/07/2023
×	Tabla Encuesta	Fecha de encuesta	Menor o igual	31/07/2023

+1 + Apply Execute Delete

- 1. FILTRO PERSONALIZADO:** Puedes ponerles los nombres a los filtros para luego utilizarlos
- 2.** Puedes añadir los filtros que consideres.
- 3.** Sirva para que se habilite más filtros.
- 4.** Sirve para guardar el filtro y luego poder utilizarlo
- 5.** Sirve para ejecutar el filtro se encuentre o no guardado.

# FILTROS FRECUENTES

## 1. Hacer clic en el botón de filtros

The screenshot shows a web browser window with the URL `ccxperience.com/caja_arequipa_v4/php/proyectos/close_the_loop.php?id_proyecto=2`. The browser's taskbar includes various applications like IPCNA, CAJA AREQUIPA, IA, CCX, DOCUMENTOS CX, Evolutivo por Agen..., DATAMASTER, Miro CX, Ficha Revisión expe..., Smart Boleta, and Blackboard. The application interface has a header with the title "Close The Loop" and "CCX". On the right side of the header, there are three buttons: a document icon, a filter icon (highlighted with a yellow circle and the number "1"), and a download icon. Below the header, there is a search bar with a "Buscar" button and a "Limpiar búsqueda" button. The main content area features a table with the following columns: "Estado Gestión", "Responsable", "Id CCX", "Canal", "SO", "Ip", and "Navegador". The table contains five rows of data, all with "SG" in the "Estado Gestión" column. To the right of the table is a "Estados" sidebar with a scrollable list of status options: "SG Sin Gestión", "S Seguimiento", "I Iniciado", "Co Compartido", "C Completado", and "T Traslado".

	Estado Gestión	Responsable	Id CCX	Canal	SO	Ip	Navegador
⋮	SG		PY2_CX_base2023062011_29_32_7190		Windows 10	190.234.38.230	Google Chrome
⋮	SG		PY2_CX_base2023062011_29_32_181		Windows 10	190.236.89.234	Google Chrome
⋮	SG		PY2_CX_base2023062208_08_14_111		Windows 10	179.7.82.129	Google Chrome
⋮	SG		PY2_CX_base2023062308_28_19_2353		Windows 10	38.25.30.131	Google Chrome
⋮	SG		PY2_CX_base2023062308_28_19_3544		Windows 10	38.25.30.131	Google Chrome

# FILTROS FRECUENTES

2. Hacer clic en el botón de filtros y se mostrará los filtros guardados.
3. Escoger el que se va a utilizar
4. hacer clic en el



ccxperience.com/caja\_arequipa\_v4/php/proyectos/close\_the\_loop.php?id\_proyecto=2

IPCNA CAJA AREQUIPA IA CCX DOCUMENTOS CX Evolutivo por Agen... DATAMASTER Miro CX Ficha Revisión expe... Smart Boleta Blackboard

### Filtros

Ingrese nombre del filtro

Seleccione origen

Selecione conector general

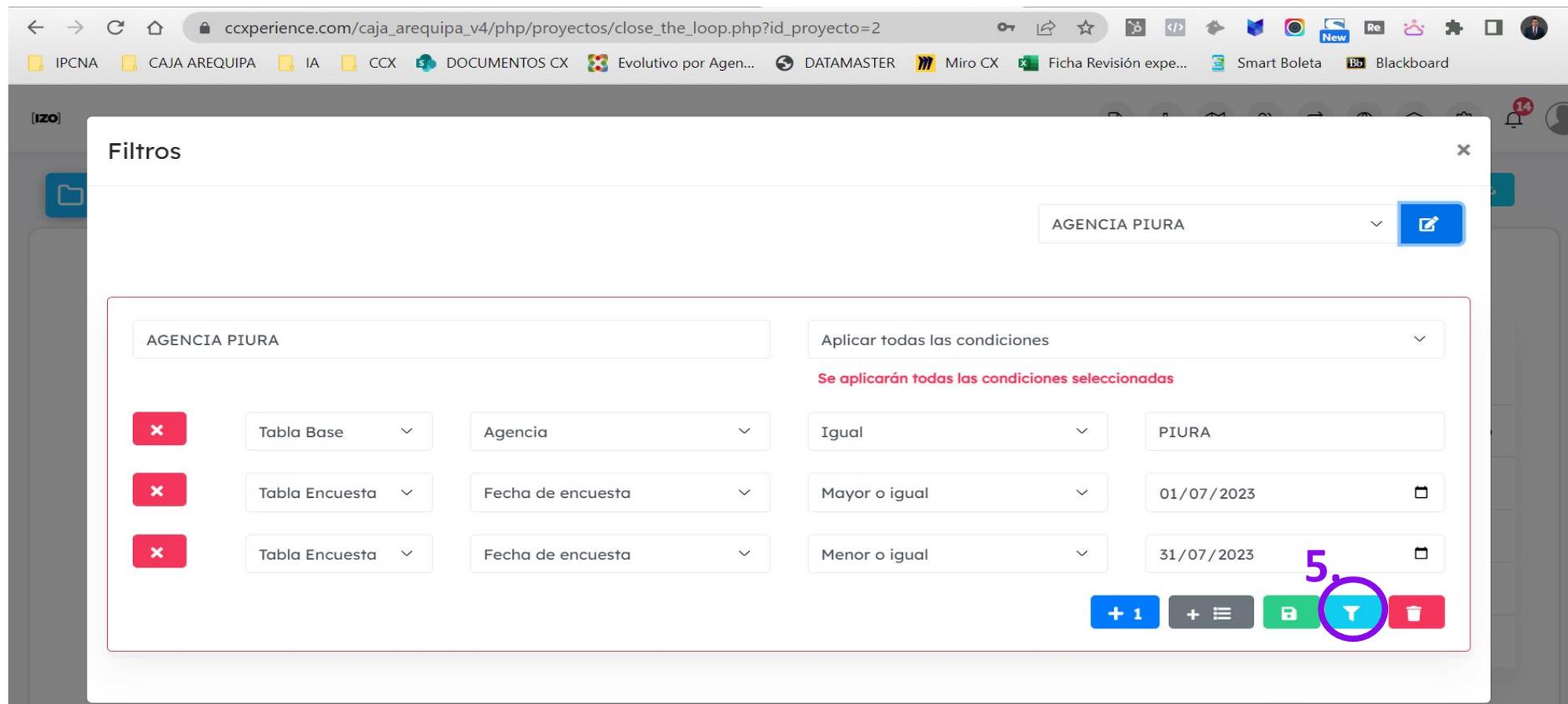
AGENCIA PIURA prueba\_7

+1 + B T

SG	PY2_CX_base2023070711_08_47_2041	Windows 10	179.6.46.58	Google Chrome	
SG	PY2_CX_base2023071008_06_09_2419	Windows 10	38.44.237.33	Google Chrome	Completado
SG	PY2_CX_base2023071321_53_38_4631	Windows 10	187.102.211.8	Google Chrome	Trasladado

# FILTROS FRECUENTES

5. Se mostrarán las condiciones que tiene el filtro seleccionadas previamente, para aplicar el filtro solo se debe dar clic en el icono 



ccxperience.com/caja\_arequipa\_v4/php/proyectos/close\_the\_loop.php?id\_proyecto=2

IPCNA CAJA AREQUIPA IA CCX DOCUMENTOS CX Evolutivo por Agen... DATAMASTER Miro CX Ficha Revisión expe... Smart Boleta Blackboard

[IZO]

### Filtros

AGENCIA PIURA

AGENCIA PIURA

Aplicar todas las condiciones

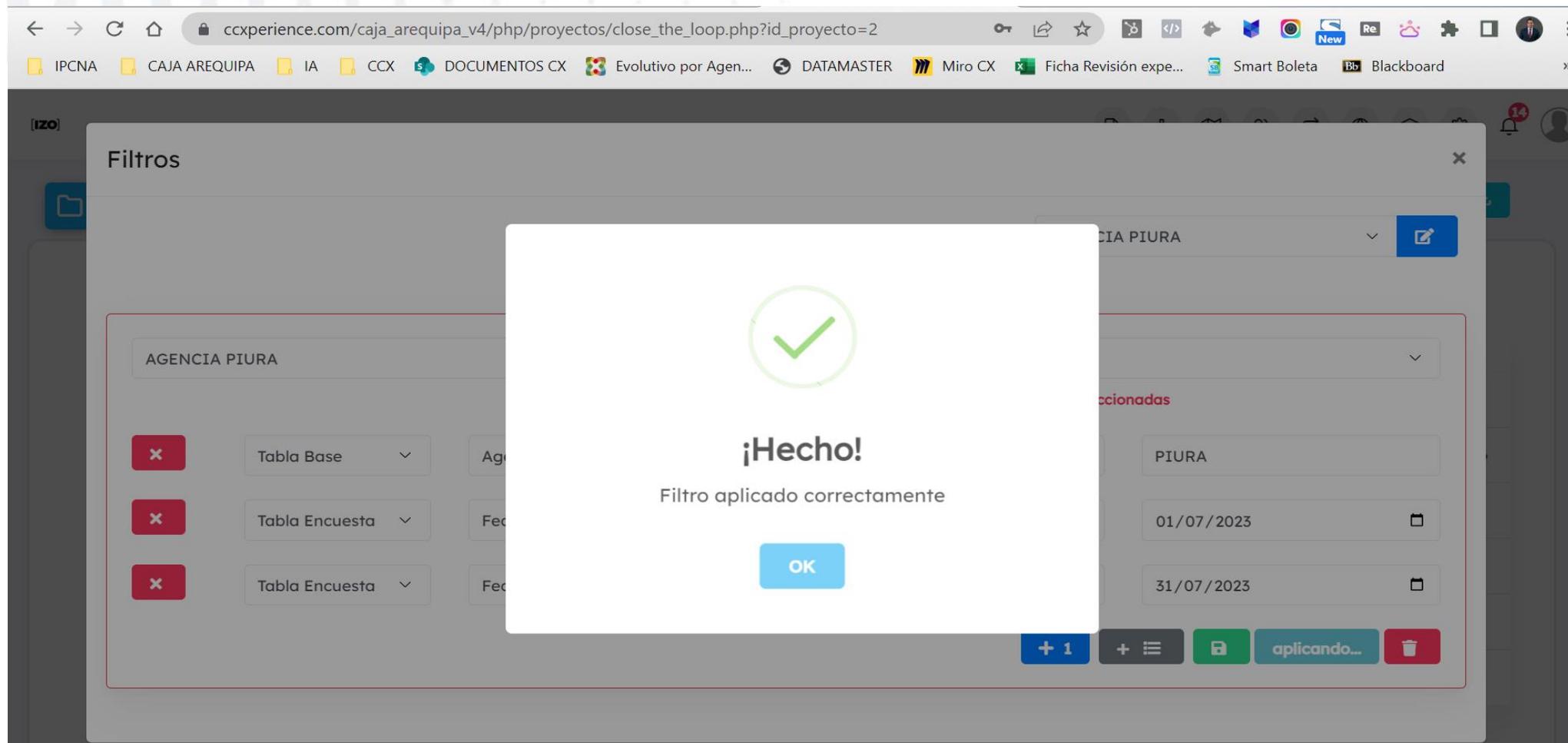
Se aplicarán todas las condiciones seleccionadas

	Tabla Base	Agencia	Igual	PIURA
	Tabla Encuesta	Fecha de encuesta	Mayor o igual	01/07/2023
	Tabla Encuesta	Fecha de encuesta	Menor o igual	31/07/2023

+ 1 + [Menu] [Save] **5**  [Delete]

# FILTROS FRECUENTES

Se mostrará el siguiente mensaje de éxito. Solo deberás cerrar esa ventana y podrás visualizar tus datos filtrados.



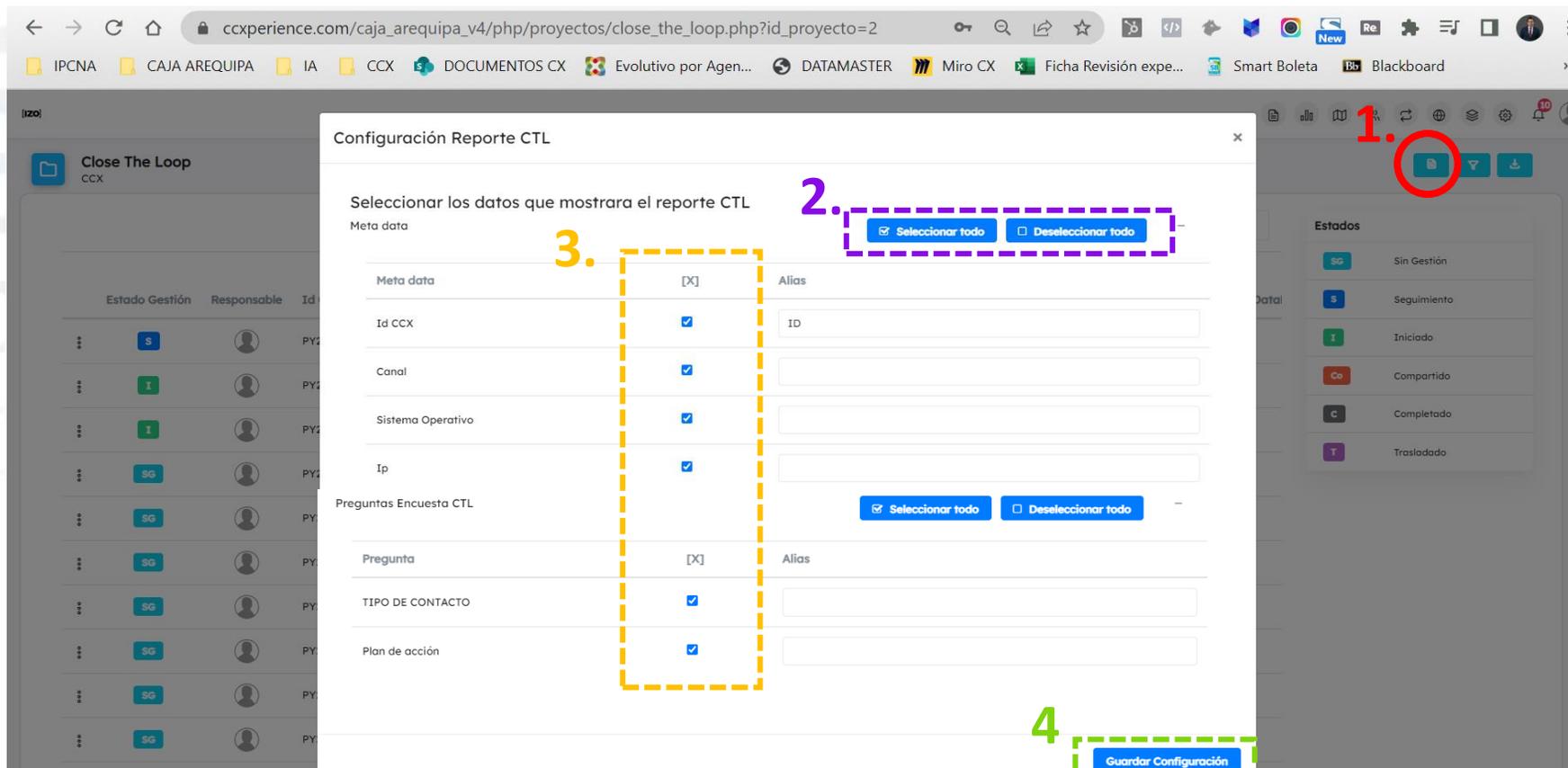
The screenshot shows a web browser window with the URL `ccxperience.com/caja_arequipa_v4/php/proyectos/close_the_loop.php?id_proyecto=2`. The browser's address bar and tabs are visible at the top. The main content area displays a modal window titled "Filtros" (Filters) for "AGENCIA PIURA". The modal contains a list of filter items, each with a red "X" button to the left and a dropdown menu to the right. The items are:

- Tabla Base
- Tabla Encuesta
- Tabla Encuesta

Overlaid on top of this modal is a white success message dialog box. It features a green checkmark icon in a circle at the top, followed by the text "¡Hecho!" (Done!) and "Filtro aplicado correctamente" (Filter applied correctly). At the bottom of the dialog is a blue "OK" button.

# CONFIGURACIÓN – SELECCIÓN DE COLUMNAS ALERTAS

1. Hacer clic en el ícono  para la configuración de las columnas. Marca solo las columnas que quieras ver.



Configuración Reporte CTL

Seleccionar los datos que mostrara el reporte CTL

Meta data

Meta data	[X]	Alias
Id CCX	<input checked="" type="checkbox"/>	ID
Canal	<input checked="" type="checkbox"/>	
Sistema Operativo	<input checked="" type="checkbox"/>	
Ip	<input checked="" type="checkbox"/>	

Preguntas Encuesta CTL

Pregunta	[X]	Alias
TIPO DE CONTACTO	<input checked="" type="checkbox"/>	
Plan de acción	<input checked="" type="checkbox"/>	

1. 

2.  Seleccionar todo  Deseleccionar todo

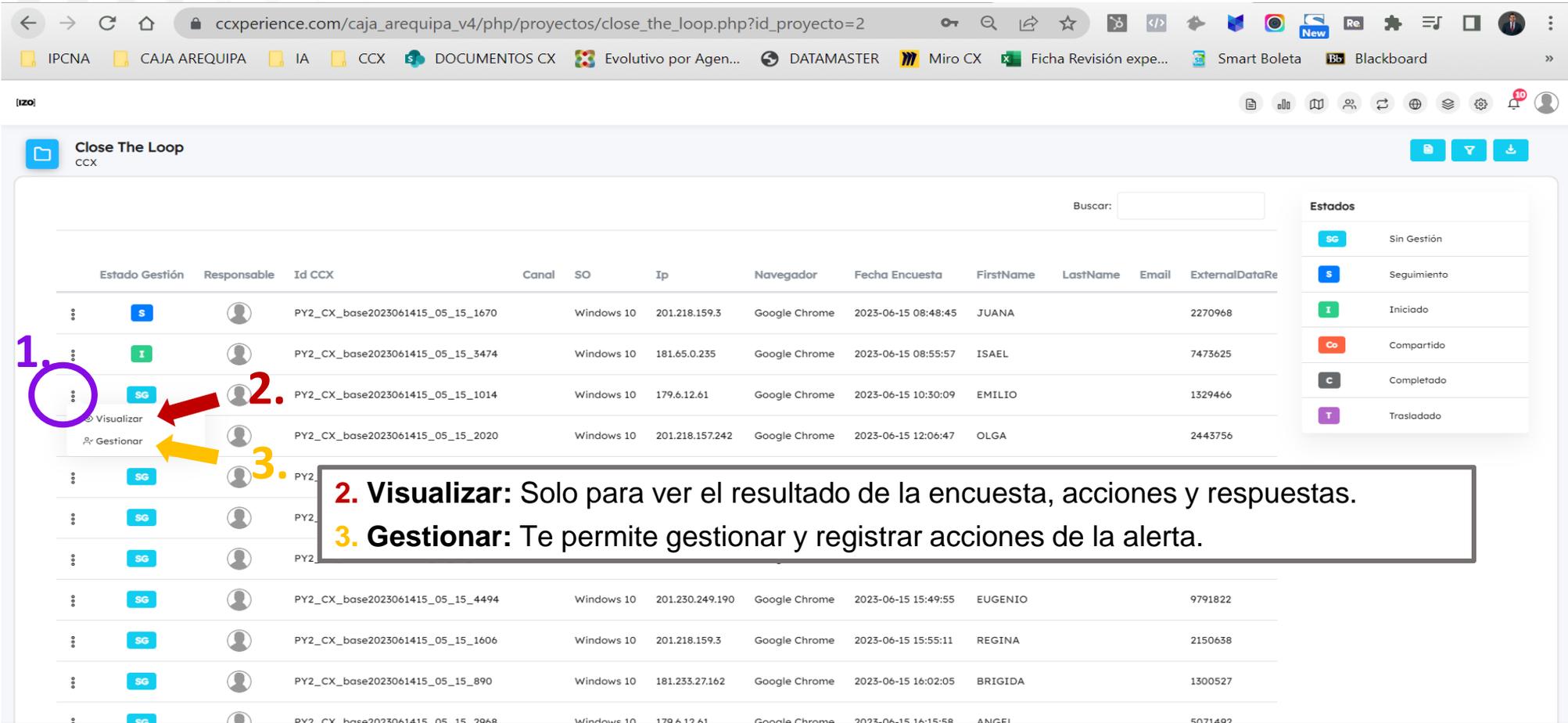
3.

4.

1. Puedes ingresar para filtrar ver solo las columnas con información que necesitas para tu gestión.
2. Puedes marcar o desmarcar de manera rápida todo un bloque.
3. Puedes marcar o desmarcar campo por campos.
4. Cuando guardes, solo visualizarás las columnas que dejaste marcadas.

# GESTIÓN DE ALERTAS

1. Hacer clic (1) en el ícono de  en el registro que quieras gestionar la alerta.



The screenshot shows a web browser window with the URL `ccxperience.com/caja_arequipa_v4/php/proyectos/close_the_loop.php?id_proyecto=2`. The page title is "Close The Loop" and the sub-header is "CCX". A search bar is located at the top right of the table area. The table contains columns for "Estado Gestión", "Responsable", "Id CCX", "Canal", "SO", "Ip", "Navegador", "Fecha Encuesta", "FirstName", "LastName", "Email", and "ExternalDataRe". A legend on the right side, titled "Estados", lists six states: "Sin Gestión" (SG), "Seguimiento" (S), "Iniciado" (I), "Compartido" (Co), "Completado" (C), and "Trasladado" (T). Three red annotations are present: a purple circle labeled "1" around the three-dot menu icon in the first row, a red arrow labeled "2." pointing to the "Visualizar" option in the dropdown menu of the third row, and a yellow arrow labeled "3." pointing to the "Gestionar" option in the same dropdown menu. A text box at the bottom right explains the actions: "2. Visualizar: Solo para ver el resultado de la encuesta, acciones y respuestas." and "3. Gestionar: Te permite gestionar y registrar acciones de la alerta."

Estado Gestión	Responsable	Id CCX	Canal	SO	Ip	Navegador	Fecha Encuesta	FirstName	LastName	Email	ExternalDataRe
SG		PY2_CX_base2023061415_05_15_1670	Windows 10		201.218.159.3	Google Chrome	2023-06-15 08:48:45	JUANA			2270968
I		PY2_CX_base2023061415_05_15_3474	Windows 10		181.65.0.235	Google Chrome	2023-06-15 08:55:57	ISABEL			7473625
SG		PY2_CX_base2023061415_05_15_1014	Windows 10		179.6.12.61	Google Chrome	2023-06-15 10:30:09	EMILIO			1329466
SG		PY2_CX_base2023061415_05_15_2020	Windows 10		201.218.157.242	Google Chrome	2023-06-15 12:06:47	OLGA			2443756
SG		PY2_CX_base2023061415_05_15_1670	Windows 10		201.218.159.3	Google Chrome	2023-06-15 15:49:55	EUGENIO			9791822
SG		PY2_CX_base2023061415_05_15_1606	Windows 10		201.218.159.3	Google Chrome	2023-06-15 15:55:11	REGINA			2150638
SG		PY2_CX_base2023061415_05_15_890	Windows 10		181.233.27.162	Google Chrome	2023-06-15 16:02:05	BRIGIDA			1300527
SG		PY2_CX_base2023061415_05_15_2968	Windows 10		179.6.12.61	Google Chrome	2023-06-15 16:15:58	ANGEL			5071492

# GESTIÓN DE ALERTAS

Actualizar los **cuatros campos** del grupo **3** antes de guardar.

Close The Loop  
1 OPERACIONES

Datos del Usuario

FirstName DIONICIO

LastName

Email

ExternalDataReference 2439777

Fecha\_Operacion 2023-06-13

Nombre\_Cliente QUISPE HUARACCALLO, DIONICIO

Tipo\_Cliente 13 - PEQUEÑA EMPRESA

Actividad OTROS TIPOS DE CREDITO

Segmento

Genero M

Fec\_Nac 1974-04-08

Edad 49

Celular1 67959586888

Celular2

Celular3

1 OPERACIONES

TIPO DE INCIDENCIA  
Seleccione una opción

TIPO DE CONTACTO  
Seleccione una opción

Plan de acción

Ingresar texto...

Estado de la Gestión  
En Seguimiento

Finalizar

Datos Encuesta

Pregunta	Respuesta
En una escala de 0 a 10, donde 0 es "TOTALMENTE NO LO RECOMENDARÍA" y 10 es "TOTALMENTE SI LO RECOMENDARÍA".	
En base a su última experiencia en la ventanilla de la agencia @base17@ del día @base5@ ¿Qué tan probable es que recomiende Caja Arequipa a un amigo o familiar (...DEL 0 AL 10)?	8
¿Qué tendría que mejorar o faltaría en la atención en ventanilla de la agencia @base17@ de Caja Arequipa para que usted pueda recomendarlo con mayor calificación? (Espontánea)	
N° Tabulaciones	
Atributo	
Descripción	
Atributo	
Descripción	
¿Qué tendría que mejorar o faltaría en la atención en ventanilla de la agencia @base17@ de Caja Arequipa para que usted pueda recomendarlo con mayor calificación? (Espontánea)	RAPIDEZ, SE TARDARON MUCHO

respuestas de la encuesta o gestionar la alerta.

1. Datos del cliente encuestado
2. Datos de las respuestas del cliente en la encuesta
3. Formulario de Gestión de Alertas
  - I. En **Tipo de Incidencia** puede ser Experiencia Pasada o Requiere Asistencia
  - II. **Tipo de Contacto** es el estado se logró contactar, no contestó por algún motivo.
  - III. **Plan de acción** debe colocar lo que se hizo para que el inconveniente no volviera a suceder.
  - IV. **Estado de Gestión** existe solo si se encuentra aún en seguimiento o ya se ha terminado.
4. Cuando se desea guardar los cambios del ticket.

# Gestión de alertas

Actualizar los **cuatros campos** del grupo **3** antes de guardar.

ccxperience.com/caja\_arequipa\_v4/php/proyectos/close\_the\_loop.php?id\_proyecto=2

Close The Loop  
1 OPERACIONES

Datos del Usuario

FirstName DIONICIO

LastName

Email

ExternalDataReference 2439777

Fecha\_Operacion 2023-06-13

Nombre\_Cliente QUISPE HUARACALLO, DIONICIO

Tipo\_Cliente 13 - PEQUEÑA EMPRESA

Actividad OTROS TIPOS DE CREDITO

Segmento

Genero M

Fec\_Nac 1974-04-08

Edad 49

Celular1 67959586888

Celular2

Celular3

Cod\_Ag 1

TIPO DE INCIDENCIA  
Seleccione una opción

TIPO DE CONTACTO  
Seleccione una opción

Plan de acción  
Ingresar texto...

Estado de la Gestión  
En Seguimiento

Finalizar

Datos Encuesta

Pregunta	Respuesta
En una escala de 0 a 10, donde 0 es "TOTALMENTE NO LO RECOMENDARÍA" y 10 es "TOTALMENTE SI LO RECOMENDARÍA".	8
En base a su última experiencia en la ventanilla de la agencia @base17@ del día @base5@. ¿Qué tan probable es que recomiende Caja Arequipa a un amigo o familiar (...DEL 0 AL 10)?	

¿Qué tendría que mejorar o faltaría en la atención en ventanilla de la agencia @base17@ de Caja Arequipa para que usted pueda recomendarlo con mayor calificación? (Espontánea)

¿Qué tendría que mejorar o faltaría en la atención en ventanilla de la agencia @base17@ de Caja Arequipa para que usted pueda recomendarlo con mayor calificación? (Espontánea)

RAPIDEZ SE TARDARON MUCXO

## 1. TIPO DE INCIDENCIA

**Experiencia Pasada:** Cuando la alerta **no requiere ninguna acción inmediata con el cliente**, de igual manera se tiene que dar feedback al equipo internamente si es necesario  
Ejemplo: Esperó mucho tiempo, no lo saludaron, no lo llamaron por su nombre, no hicieron contacto visual etc.

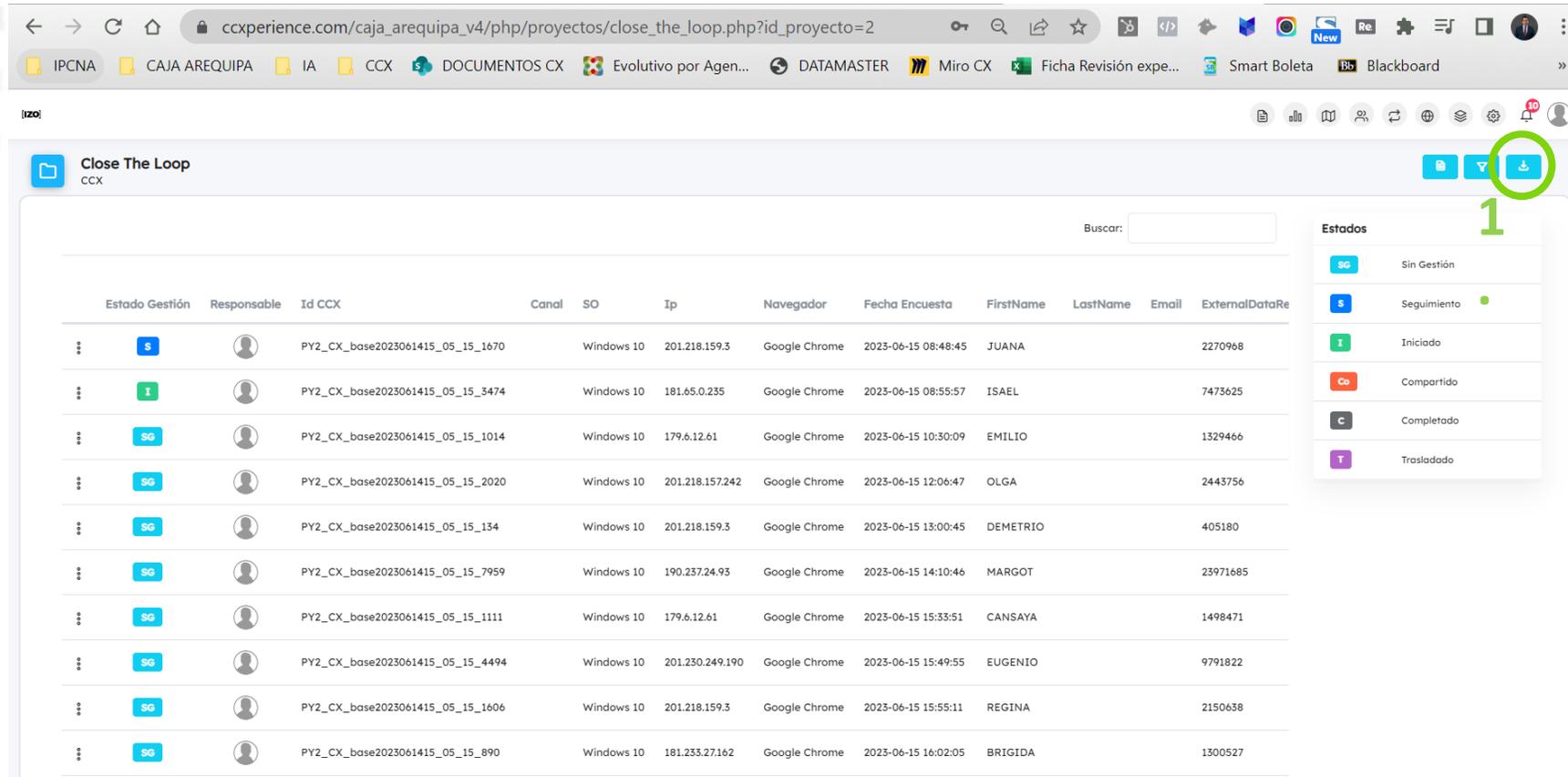
**Requiere Asistencia:** Cuando la alerta **requiere acción inmediata con el cliente**.  
Ejemplo: Preguntó por un producto y no le aclararon en su momento, intentó realizar alguna operación y no la pudo concretar, si el cliente tiene consultas que ameriten apoyarnos al interno con otras de soporte como cálculo de intereses u otro.

## 2. TIPO DE CONTACTO

- **Contacto Efectivo:** Cliente atendió la llamada y nos dio apertura.
- **No contesta :** No contestó en ese momento la llamada.
- **Teléfono apagado:** Te envía a buzón o no entra la llamada.
- **Cliente no desea recibir llamadas:** Te contestó pero no quiso atender.

# DESCARGA DE REPORTES

1. Hacer clic en el ícono de  en el registro que quieras gestionar la alerta.



Close The Loop  
CCX

Buscar:

Estado Gestión	Responsable	Id CCX	Canal	SO	Ip	Navegador	Fecha Encuesta	FirstName	LastName	Email	ExternalDataRe
SG		PY2_CX_base2023061415_05_15_1670	Windows 10	Windows 10	201.218.159.3	Google Chrome	2023-06-15 08:48:45	JUANA			2270968
I		PY2_CX_base2023061415_05_15_3474	Windows 10	Windows 10	181.65.0.235	Google Chrome	2023-06-15 08:55:57	ISABEL			7473625
SG		PY2_CX_base2023061415_05_15_1014	Windows 10	Windows 10	179.6.12.61	Google Chrome	2023-06-15 10:30:09	EMILIO			1329466
SG		PY2_CX_base2023061415_05_15_2020	Windows 10	Windows 10	201.218.157.242	Google Chrome	2023-06-15 12:06:47	OLGA			2443756
SG		PY2_CX_base2023061415_05_15_134	Windows 10	Windows 10	201.218.159.3	Google Chrome	2023-06-15 13:00:45	DEMETRIO			405180
SG		PY2_CX_base2023061415_05_15_7959	Windows 10	Windows 10	190.237.24.93	Google Chrome	2023-06-15 14:10:46	MARGOT			23971685
SG		PY2_CX_base2023061415_05_15_1111	Windows 10	Windows 10	179.6.12.61	Google Chrome	2023-06-15 15:33:51	CANSAYA			1498471
SG		PY2_CX_base2023061415_05_15_4494	Windows 10	Windows 10	201.230.249.190	Google Chrome	2023-06-15 15:49:55	EUGENIO			9791822
SG		PY2_CX_base2023061415_05_15_1606	Windows 10	Windows 10	201.218.159.3	Google Chrome	2023-06-15 15:55:11	REGINA			2150638
SG		PY2_CX_base2023061415_05_15_890	Windows 10	Windows 10	181.233.27.162	Google Chrome	2023-06-15 16:02:05	BRIGIDA			1300527

Estados

- SG Sin Gestión
- S Seguimiento
- I Iniciado
- Co Compartido
- C Completado
- T Trasladado

# CONTACTOS

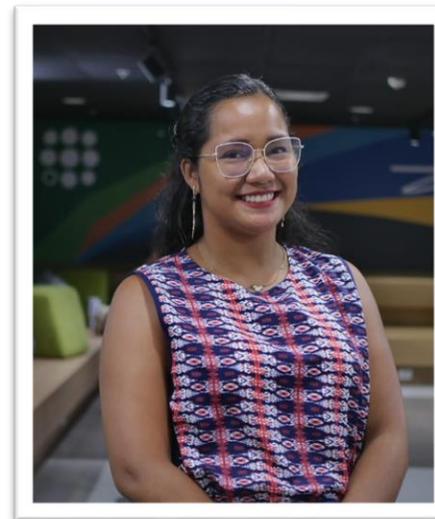
Consultas acerca de la plataforma de CX y accesos a [experiencia@cajaarequipa.pe](mailto:experiencia@cajaarequipa.pe)



**Departamento de Experiencia**  
Correo de área  
[experiencia@cajaarequipa.pe](mailto:experiencia@cajaarequipa.pe)



**Luis Capitan**  
Analista de Experiencia  
[lcapitan@cajaarequipa.pe](mailto:lcapitan@cajaarequipa.pe)



**Lorena Mendez**  
Analista de Experiencia  
[lmendez@cajaarequipa.pe](mailto:lmendez@cajaarequipa.pe)



**Miguel Palomino**  
Analista de Experiencia  
[mpalomino@cajaarequipa.pe](mailto:mpalomino@cajaarequipa.pe)

**ADAPTARSE  
A LOS CAMBIOS**  
— para construir un  
mañana mejor

**¡GRACIAS!**

