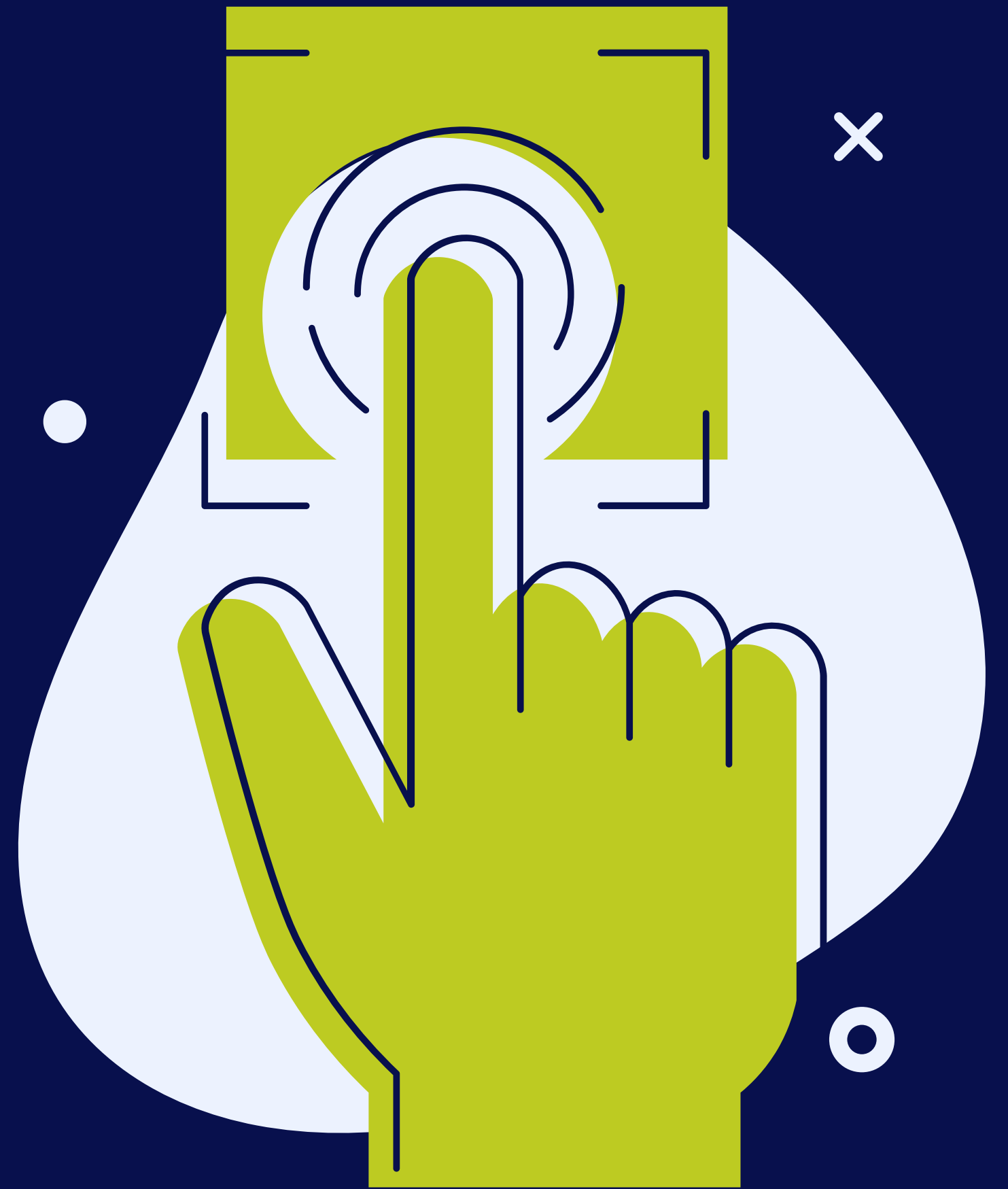
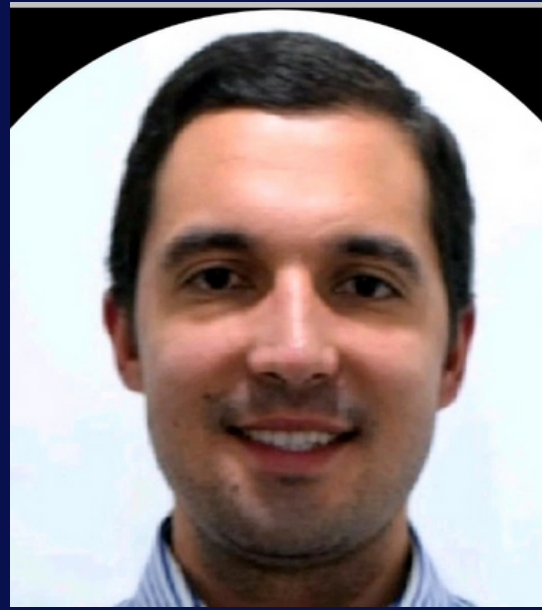


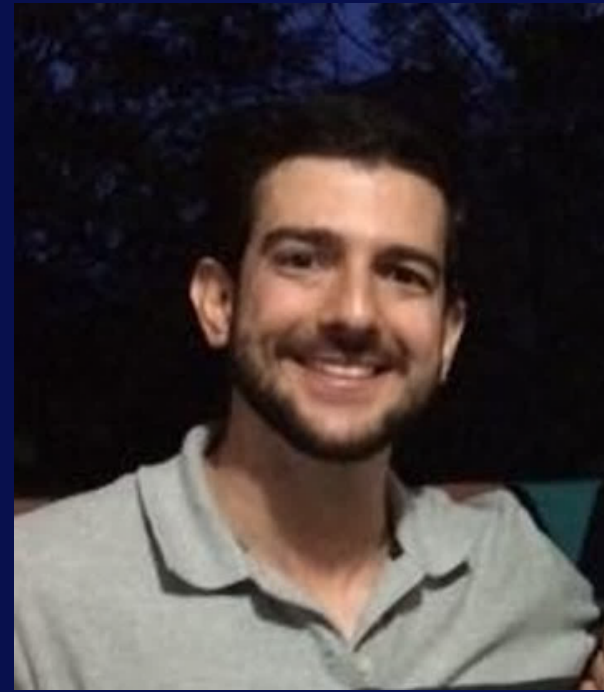
Smart Ticket Manager **STM**

Gestor inteligente de reclamos
pensado para nuestros
clientes





Andrés



Calacho



Carlos

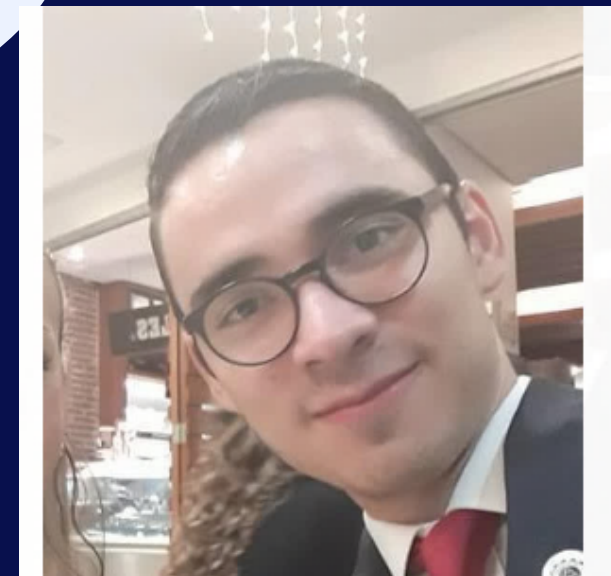


Lu



David

**¿Quiénes
Somos?**



Obed



Jenni





El Reto



Cuellos de Botella

- Tiempo
- Asignación

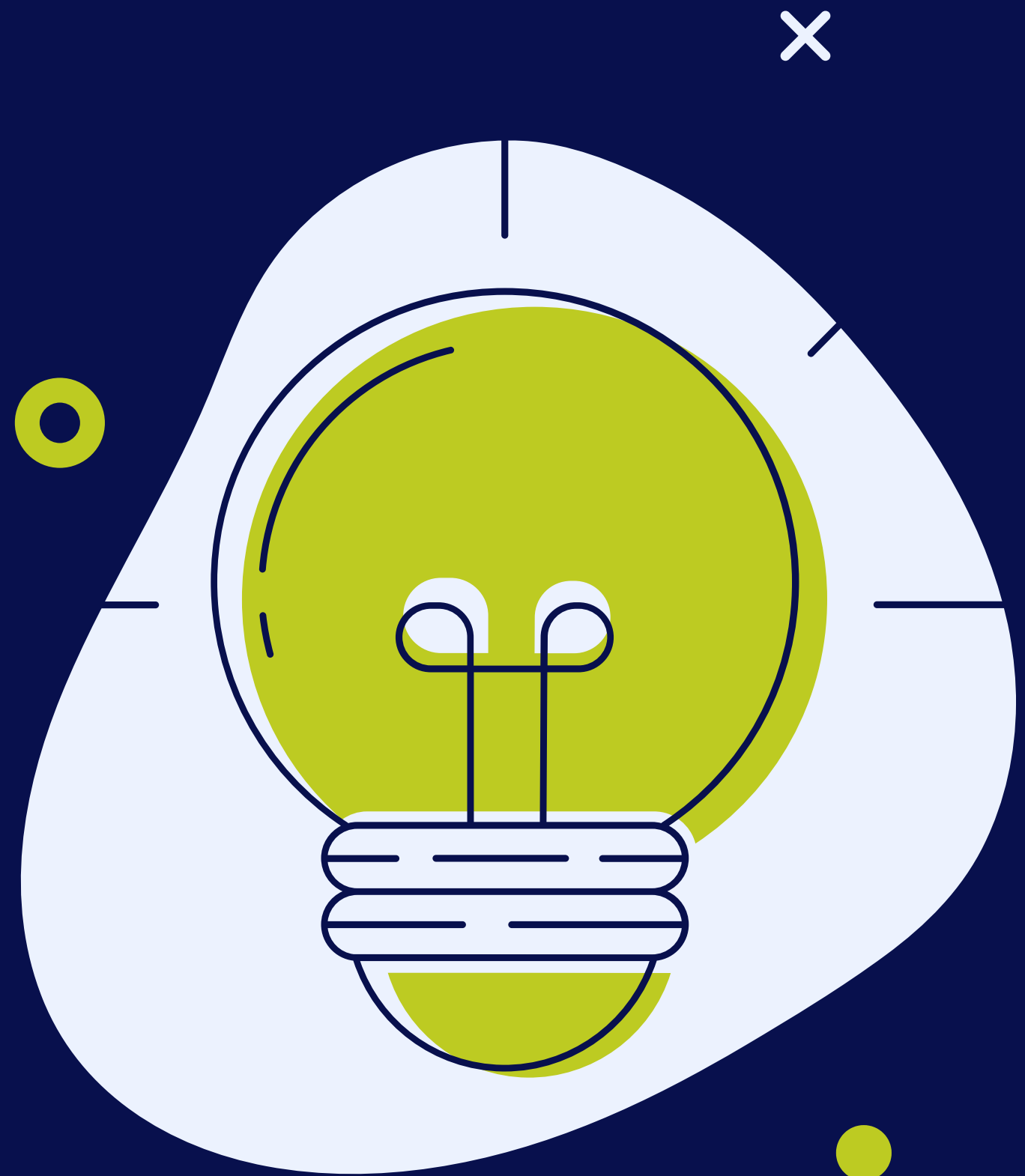
Orden

- Priorización
- Manejo estratégico de clientes.

Visibilidad

- Seguimiento del estado del reclamo





La Solución

Gestor Inteligente

El Smart Ticket Manager, un gestor inteligente alojado en una plataforma que centraliza los múltiples canales habilitados para nuestros clientes.



Segmentación de tiquetes



Enrutamiento de tiquetes

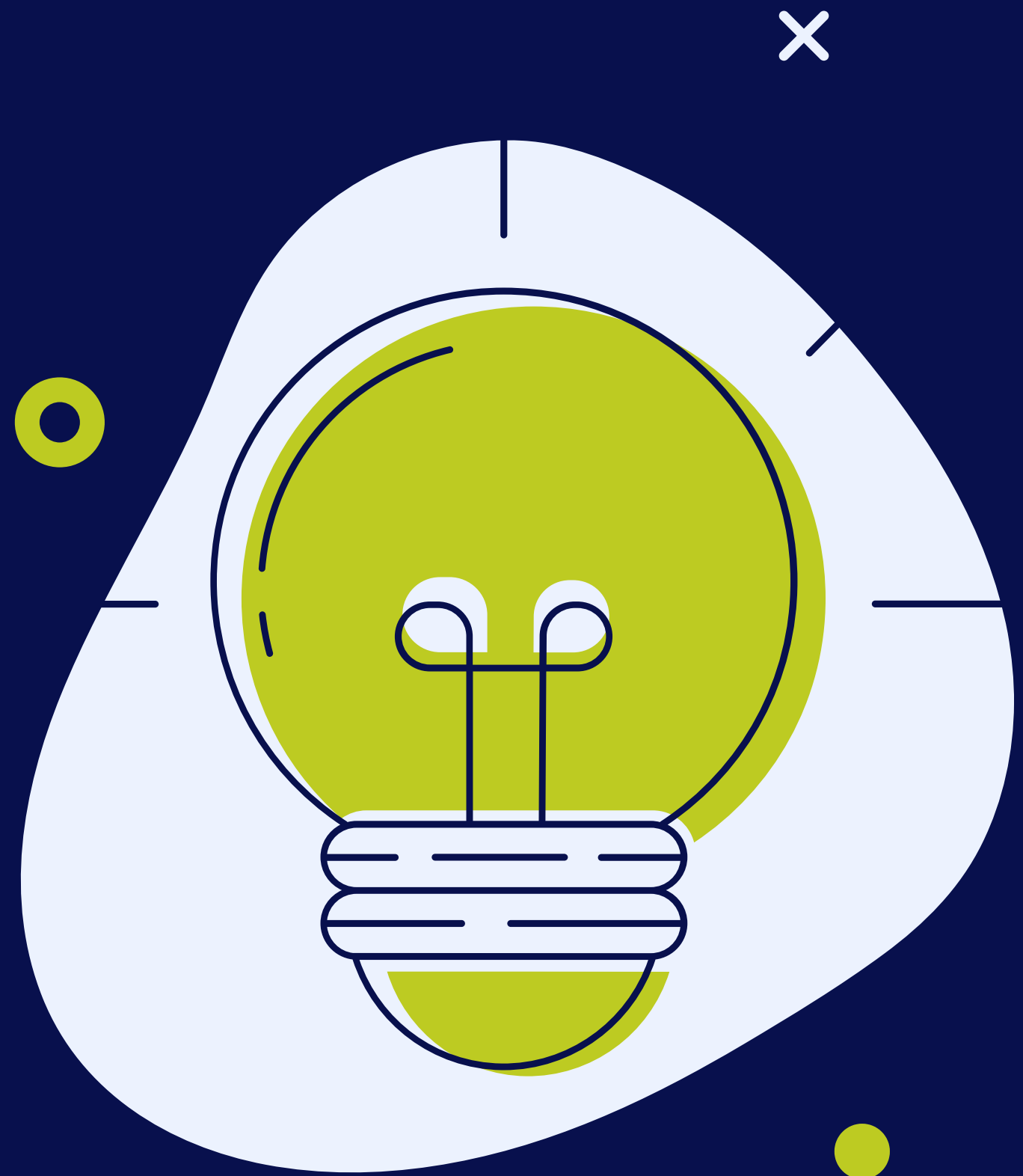


Monitoreo de solución



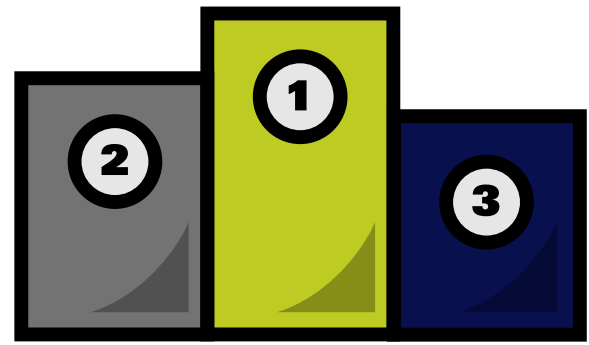
Visibilidad del estado del tiquete





**¿Cómo lo
estamos
haciendo?**





Scoring

Priorización en la atención de los reclamos, de acuerdo con las variables:

Segmento ● Exclusividad ● Tipo y motivo reclamo ● +4



Enrutamiento Inteligente

Algoritmo de **Machine Learning** para enrutar automáticamente los tiquetes.



Visibilidad del Estado

Disposición de la información al cliente para que pueda ver el **estado de su tiquete**.





Prototipo



Smart Ticket Manager **STM**

Algoritmo Construido



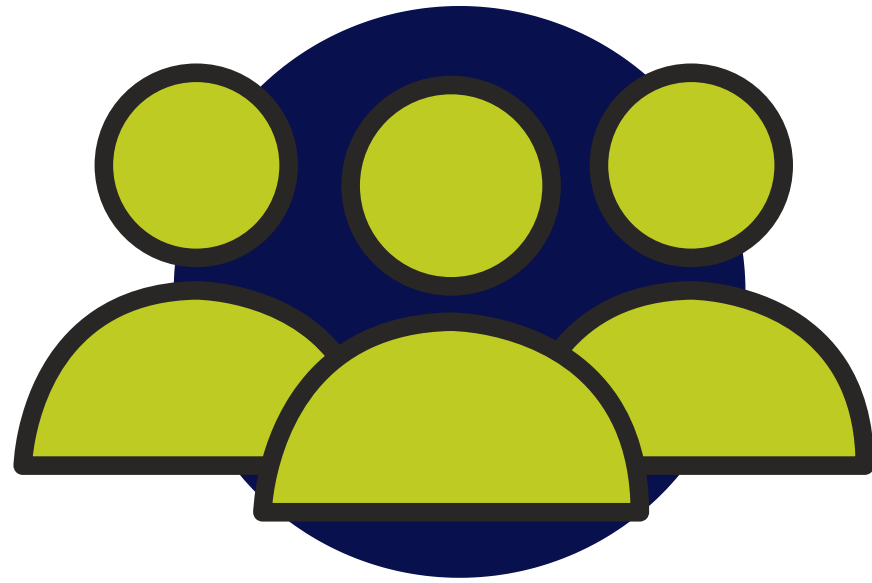
Algoritmo Probado



Implementación



Recursos



Equipo de Trabajo

Dedicación horaria personal interno
50% del tiempo

8 personas internas:

2 del **Negocio**
1 de **SUMMA**
1 de **Procesos**
2 de **Analítica**
2 de **Informática y Digital**

1 consultor externo:

Programador de Salesforce
40 Horas de Consultoría aprox
(2 MM - 5MM COP)





**MUCHAS
GRACIAS**