

# SIGA Y TRATE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO Y LOS IMPREVISTOS



Formación disponible:

-  En línea
 Presencial
 Personalizada

Duración: **de 3 a 6 horas** - El tiempo puede modularse a pedido

Acceso : **3 semanas**

Accesible 

## PROGRAMA DE LA FORMACIÓN

Este cuarto programa de formación permite entender cómo centralizar y procesar automáticamente las reclamaciones y las solicitudes excepcionales. Al finalizar esta secuencia de formación, el participante será capaz de digitalizar un proceso a través de la plataforma MoveWORK Flow, después de obtener un mínimo del 60% en el cuestionario al final de la formación.

Adaptado para un público con un perfil de 'usuario diario

## OBJETIVOS DE LA FORMACIÓN

- ▶ Digitalizar y optimizar un proceso
- ▶ Responder y llevar a cabo las etapas de un proceso digitalizado

## CONTENIDO DE LA FORMACIÓN

### PRESENTACIÓN GENERAL

- ▶ Presentaciones/Preguntas/Expectativas/Responsabilidades de cada uno
- ▶ Desarrollo de la formación: objetivos, secuenciación, requisitos
- ▶ Presentación del ecosistema (entorno, participantes en la plataforma, equipos de captura de datos...)

### PRESENTAR Y COMPRENDER EL CONTEXTO DE UN WORKFLOW

- ▶ Descubrir las diferentes etapas (lanzamiento, en curso, fin)
- ▶ Explicar ejemplos de workflow para un cliente final
- ▶ Explicar ejemplos de workflow para colaboradores (empleados, responsables)

### CONSTRUIR MIS FORMULARIOS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

- ▶ Crear una orden de intervención
- ▶ Crear un formulario de reclamación del cliente
- ▶ Crear un formulario de solicitud excepcional

### CREAR UN WORKFLOW RÉCLAMACIÓN

- ▶ Crear un workflow (etapa de lanzamiento con formulario, etapa en curso et etapa de cierre)
- ▶ Comprender los tipos de Responsables de etapas (usuario, responsable)

### CREAR UN WORKFLOW SOLICITUD EXCEPCIONAL

- ▶ Crear un workflow (etapa de lanzamiento con formulario, etapa en curso y etapa de cierre)

### LANZAR UN WORKFLOW CON LA APPLICACIÓN MÓVIL MYDECISIONS

- ▶ Comprender el enfoque para la gestión de un flujo de trabajo iniciado

### LANZAR Y TRATAR UN WORKFLOW

- ▶ Descubrir las diferentes maneras de lanzar un workflow
- ▶ Pasar las etapas, cambiar el responsable de la etapa
- ▶ Consultar los detalles de cada etapa

### LANZAR UN WORKFLOW CON LA APPLICACIÓN MÓVIL MYMISSIONS

### SEGUIR LAS ACCIONES REALIZADAS EN TIEMPO REAL

### EVALUACIONES

- ▶ Cuestionarios
- ▶ Encuesta