

Nuevo Sistema de Atención al Socio de la Cámara Argentina de Internet – CABASE -

Gestión centralizada de pedidos y seguimiento eficiente a partir de noviembre

¿Por qué implementamos un nuevo sistema?

El nuevo sistema de atención al Socio (ODOO) está pensado para optimizar la gestión de pedidos que ingresan a través de diversos canales de comunicación.

Este cambio representa una **mejora significativa de nuestros procesos internos y de la calidad de atención** que brindamos a nuestros miembros y clientes dado que la nueva plataforma está **integrada con la información de los socios y contactos de la Cámara**, permitiendo contar con datos unificados y trazables.

¿Qué es el sistema de Atención al Socio?

Es una herramienta que nos permitirá **registrar, organizar y dar seguimiento a todos los pedidos y solicitudes que recibimos, sin importar el canal por el cual llegan** (correo electrónico, teléfono, formulario web). Cada pedido que ingrese será transformado **en un ticket**, lo que **facilitará su trazabilidad y resolución**.

A partir de la implementación de este sistema, **se habilitarán, desde el día 15 de diciembre, cuatro casillas de correo específicas** para que los socios puedan enviar sus consultas, ya sean generales (atención al socio) o técnicas (NOC, IXP BUENOS AIRES, INGENIERÍA):

Atención al Socio	atencionsocio@cabase.org.ar
NOC	soportenoc@cabase.org.ar
IXP Buenos Aires	soportebue@cabase.org.ar
Ingeniería	soporteing@cabase.org.ar

Cada una de estas casillas estará gestionada por personal especializado en el área correspondiente, garantizando una atención adecuada y eficiente.

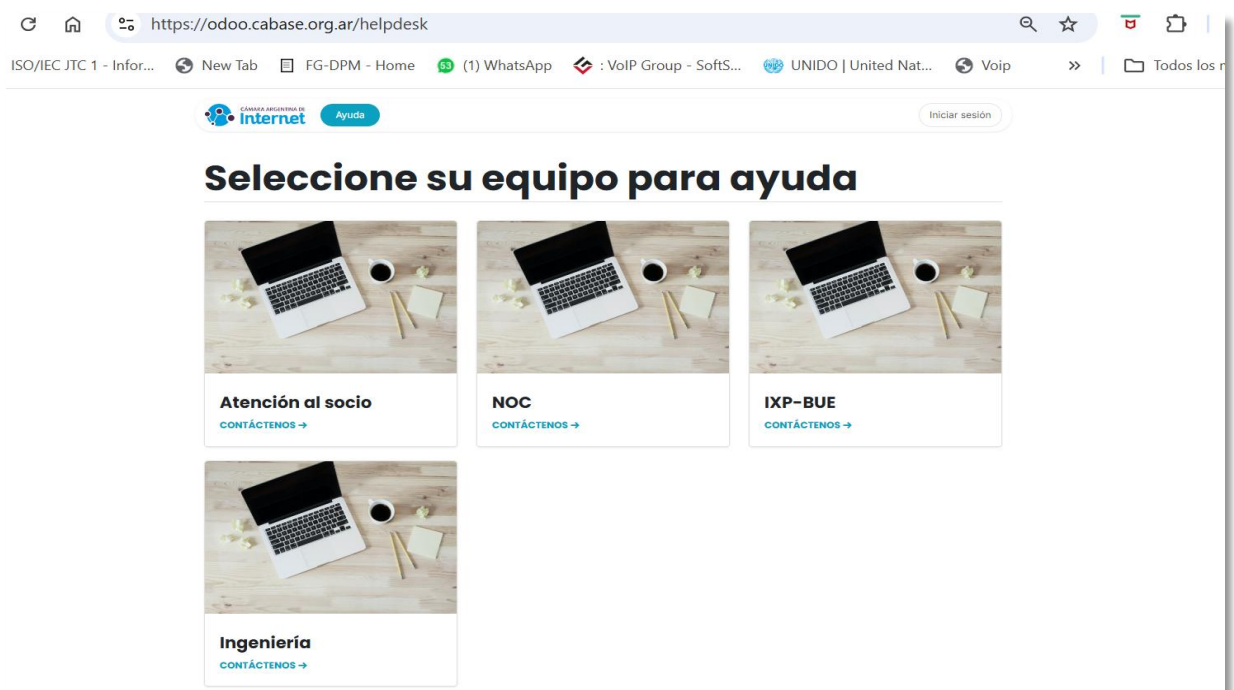
Cuando el socio envíe su consulta a alguna de estas direcciones de correo, **el sistema automáticamente generará un ticket único y enviará una notificación al remitente con el número de ticket y el estado inicial de la consulta**. Una vez que el ticket sea resuelto, el socio recibirá una **confirmación de cierre y una encuesta para evaluar la calidad y rapidez de la atención recibida**, permitiéndonos seguir mejorando el servicio.

¿Cómo funcionará el proceso?

1. El usuario realiza un pedido a través de cualquiera de los canales habilitados.
2. El pedido es registrado automáticamente en el sistema, generando un ticket único.
3. El ticket es asignado al área correspondiente para su gestión.
4. El usuario puede consultar el estado de su pedido mediante el número de ticket.
5. Una vez resuelta la solicitud, el sistema notifica al usuario y cierra el ticket.

Los llamados telefónicos generarán un ticket que será generado de forma manual.

Además, también se cuenta con el portal para realizar consultas. Se puede acceder al mismo ingresando a <https://odoo.cabase.org.ar/helpdesk>. Allí, puede seleccionar la imagen deseada e ingresar el pedido correspondiente



Principales ventajas del nuevo sistema

- **Centralización:** todos los pedidos y solicitudes se gestionan en una única plataforma, evitando duplicidades y errores.
- **Seguimiento:** cada ticket cuenta con un número de seguimiento, permitiendo saber en qué estado se encuentra la solicitud y quién la está gestionando.
- **Multicanal:** el sistema está preparado para recibir pedidos desde distintos canales, adaptándose a las preferencias de nuestros usuarios.
- **Mejora de tiempos de respuesta:** al tener trazabilidad y asignación clara, podemos optimizar la resolución de cada pedido.
- **Reportes y estadísticas:** se podrán generar informes que ayuden a identificar oportunidades de mejora y medir la calidad del servicio.

La incorporación de este nuevo sistema de tickets en CABASE es un paso fundamental para profesionalizar nuestra gestión, facilitar la comunicación con los usuarios y hacer más eficiente la resolución de pedidos. Invitamos a todos a sumarse activamente a este cambio que beneficiará a toda la comunidad.