



FISCALIZACIÓN

# AG-F-39-2020

## Soporte a los canales y servicios digitales

<b>Proceso</b>	CGSN01 Soporte de Negocios
<b>Subproceso u actividades</b>	Soporte de Canales y Servicios Digitales
<b>Dependencias que participan</b>	Soporte de Canales y Servicios Digitales, Gestión y Mejora Continua
<b>Muestra visita a puntos de venta u otros</b>	Se revisa una muestra de 20 incidentes escalados a la Unidad de Servicios Tecnológicos por parte de la Unidad de Soporte y Monitoreo de Canales Digitales, por medio del sistema Smart Cloud, para comprobar el resultado de su gestión, en beneficio de la operativa, la atención comercial digital y la excelencia en el servicio al cliente.
<b>Período de evaluación</b>	2020
<b>Generalidad</b>	<p><i>El estudio analiza la gestión operativa que realizan las unidades de Validación e Implementación y Soporte y Monitoreo de Canales y Servicios Digitales.</i></p> <p><i>La gestión operativa de afiliaciones de E-Commerce y la plataforma NIDI también son consideradas en el estudio, por su importancia en la transformación digital y la emergencia sanitaria actual.</i></p>
<b>Objetivo(s) del Estudio</b>	<p>➔ Verificar si las Unidades que brindan soporte operativo atienden los requerimientos y necesidades de los Canales y Servicios Digitales, de acuerdo con la aspiración gerencial de brindar un servicio superior al cliente.</p>
<b>Objetivos Institucionales relacionados</b>	Superar la experiencia del cliente a través del liderazgo digital.
<b>Principales Hallazgos</b>	
<p>Las dependencias responsables de brindar soporte operativo a los canales digitales realizan acciones para cumplir con las necesidades de los clientes internos y externos; sin embargo hay oportunidades de mejora que deben adaptarse al mismo ritmo del avance tecnológico y la transformación digital, de manera que los procesos soporte se ajusten a las demandas y necesidades de los clientes y a las exigencias y presiones que ha traído la pandemia, en el orden comercial y transaccional, situación que vuelve imprescindible una oportuna atención de los clientes, con el fin de cumplir con los objetivos estratégicos de superar la experiencia del cliente a través del liderazgo digital y brindar un servicio superior al cliente.</p>	