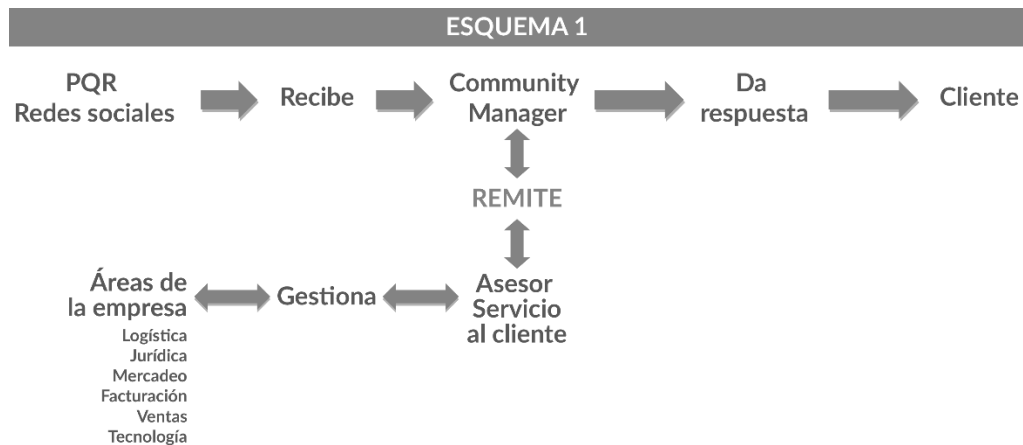




La empresa “EnergízateYA”, definió para el tratamiento de peticiones, quejas y reclamos en redes sociales, el siguiente modelo:



1. Según el esquema, cuál es el rol de los siguientes actores:
 - a. Community Manager
 - b. Asesor Servicio al cliente
 - c. Áreas de la empresa
 - d. Cliente
2. Según tu criterio, ¿quién toma la decisión al definir roles y responsabilidades en la implementación de una estrategia digital?

RETROALIMENTACIÓN

Te invitamos a leer el siguiente ejemplo que te ayudará a determinar la efectividad del ejercicio que desarrollaste.

1. ¿Cuál es el rol de estos actores?
 - **Community Manager:** Recibir y dar respuesta a la PRQ a partir de la retroalimentación de servicio al cliente.
 - **Asesor servicio al cliente:** Dar tratamiento a la PQR con el área responsable. Apertura de caso.
 - **Áreas de la empresa:** Dar solución a la PQR y retroalimentar al área de servicio al cliente.
 - **Cliente:** Realizar PQR. Objetivos de la campaña:



SOLUCIÓN

2. ¿Quién toma la decisión al definir roles y responsabilidades en la implementación de una estrategia digital?

El jefe del área digital asume el liderazgo para hablar con los jefes de las otras áreas de la empresa, para medir el impacto de la estrategia digital en los procesos de cada una de las áreas.