**TITULO: PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DEL ESQUEMA DE ATENCIÓN A CLIENTES DEL SEGMENTO EMPRESARIAL A TRAVÉS DE ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO EN EL BANCO DAVIVIENDA S.A.**

**AUTORES: Nohory Magnolia Cardona**

**Jeimy Patricia Peña**

**ASESOR: ALEJANDRO BORRERO**

**ESPECIALIZACIÓN: GERENCIA DEL SERVICIO**

**PALABRAS CLAVE: Servicio, Comunicación, Cumplimiento,**

**Acuerdos, Cliente, Necesidades,**

**Calidad, Oportunidad, Mejoramiento, Satisfacción.**

**RESUMEN: A través de esta propuesta se busca mejorar el nivel de atención de requerimientos de los clientes empresariales del Banco Davivienda, donde a través de la definición de Acuerdos de Niveles de Servicio, las diferentes áreas que soportan dichas solicitudes cumplan con la promesa de servicio entregada desde la negociación y el nivel de comunicación al interior se optimice para así satisfacer eficazmente a sus clientes.**

**ABSTRACT: Through this proposal we seek to improve the standard of care requirements of enterprise customers Davivienda Bank, where through the definition of Service Level Agreements, the different areas that support these applications to comply with the promise of service delivered from level negotiation and communication within and is optimized to effectively meet their clients.**