

SISTEMA CRM

En este sistema CRM se controla las peticiones, requerimientos y compromisos adquiridos de los siguientes entes:

1. **POTENCIALES CLIENTES O CLIENTES PROSPECTOS**, los cuales se crean en el sistema CRM
2. **SUMINISTROS**, estos no se crean en el sistema CRM porque son tomados de la base de datos del SISTEMA FACTELEC
3. **STAKEHOLDERS**, son todas aquellas entidades o empresas que tienen relación con EDESAL
4. **CLIENTES INTERNOS**, se puede utilizar en la misma opción de menú STAKEHOLDERS, como un STAKEHOLDER interno, para gestionar mejoras o cambios a sistemas informáticos, mejoras o cambios de procesos internos.

En cada uno de los casos las gestiones y compromisos con los clientes prospectos, stakeholders, suministros y clientes internos, se realiza con base a las siguientes opciones del sistema CRM:

ATENCIONES: Es la descripción de la interacción comunicacional que se ha dado con el cliente, que podría estar originada en una LLAMADA TELEFÓNICA, EMAIL, CARTA, etc, que da origen a un compromiso o actividad hacia el cliente. La ATENCIÓN puede servir también para registrar alguna actividad importante hacia el cliente, de la cual se desea dejar constancia y no necesariamente haya habido una interacción comunicacional con el cliente o stakeholders.

La ATENCIÓN tienen un código único y es la entidad del sistema mediante la cual se pueden o no anidar en forma dependiente (“aguas abajo”) EVENTOS o TICKETS (que se describen a continuación)

Una ATENCIÓN, puede ser creada sin obligatoriedad de crear EVENTOS o TICKETS, únicamente como registro de un hito o gestión importante a algún cliente potencial, suministro, cliente interno o stakeholder.

EVENTOS: El EVENTO es la entidad del sistema CRM mediante el cual se controla una MACROTAREA al interior de la empresa, con el fin de dar cumplimiento a algún requerimiento realizado por el CLIENTE o STAKEHOLDER, solicitado mediante una llamada telefónica, email, carta, etc y que previamente ha sido registrado en el CRM mediante la creación de una ATENCIÓN. Una vez creada la ATENCIÓN, es posible crear y asociar a la ATENCIÓN, uno o mas EVENTOS.

En la entidad EVENTOS del sistema CRM se establece la fecha de compromiso hacia el CLIENTE o STAKEHOLDERS, y la fecha de compromiso interna en la que se debe cumplir de la macrotarea descrita en el EVENTO. La fecha de compromiso interna debe ser menor a la fecha de compromiso hacia el CLIENTE o STAKEHOLDER.

La entidad EVENTO solamente define la macrotarea, no las tareas específicas que hay que hacer, estas se definen de forma específica mediante la creación de TICKET.

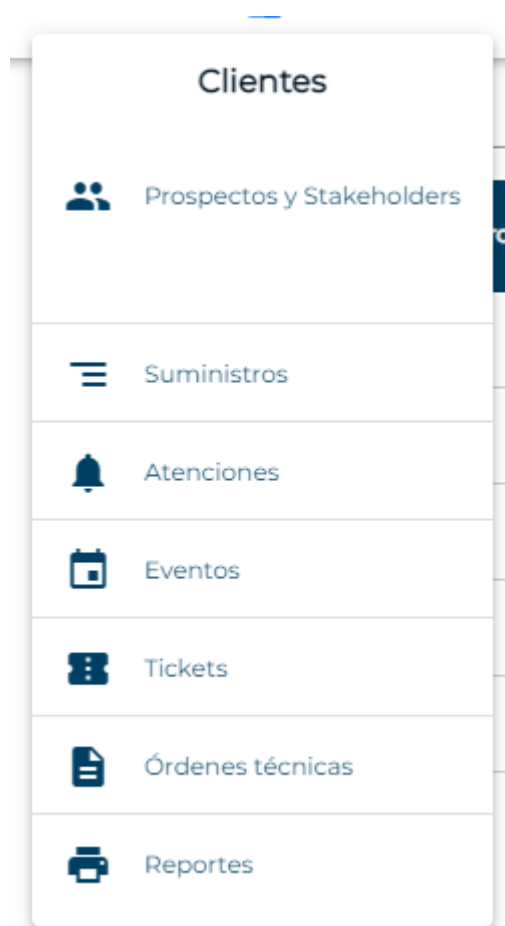
TICKET: El TICKET es la entidad del sistema CRM mediante el cual se gestionan las tareas específicas o microtareas en las que las diferentes personas que conforman la organización de

EDESAL, deben desarrollar para dar cumplimiento a la macro tarea, definida previamente en el EVENTO y satisfacer el requerimiento del CLIENTE o STAKEHOLDER definido en la ATENCIÓN.


En la entidad TICKET del sistema CRM se establece la tarea específica o micro tarea requerida sea desarrollada por alguna persona en específico, la fecha de compromiso requerida de la persona a la que se le asigna el TICKET tenga concluida la micro tarea, que debe ser menor o igual a la fecha de compromiso interno definida en el EVENTO.

FUNCIONAMIENTO GENERAL DEL SISTEMA

El sistema funciona con base al menú  , localizado en la esquina superior izquierda, que despliega el siguiente listado de opciones:



OPCIÓN DEL MENÚ “PROSPECTOS Y STAKEHOLDERS”: En la opción “Prospectos y Stakeholders” es posible ver las gestiones realizadas (ATENCIONES, EVENTOS Y TICKETS) realizadas para los clientes, consta de tres pestañas ATENCIONES ABIERTAS, ATENCIONES CERRADAS, TODAS LAS ATENCIONES.


En esta opción “Prospectos y Stakeholders” a través del botón  se crean nuevos clientes o stakeholders (Un cliente interno puede ser considerado como un Stakeholder).


El sistema CRM tiene la funcionalidad de escoger las personas que tendrían acceso a la información de un cliente o stakeholders en específico, en los parámetros a completar se deben establecer los usuarios que tendrán acceso mediante el botón “+Agregar usuario”


Agregar un nuevo usuario para compartir

Selecciona el usuario:



Una vez creado un cliente prospecto o stakeholder y aparece en el listado, es posible generarle nuevas ATENCIONES, mediante el botón . Al momento de crear la ATENCIÓN el sistema CRM permite anexar documentos en formato PDF como son cartas, copias de email, etc, como respaldo de la interacción con el suministro, cliente prospecto o stakeholder.


Asimismo mediante el botón  se agregan contactos del cliente, que son las personas con las que se interactúa o toman decisiones en el cliente o stakeholders.

Con el botón  es posible ver los detalles del cliente o stakeholders.


Con el botón  es posible ver el historial de atenciones del cliente o stakeholders


OPCIÓN DEL MENU “SUMINISTROS”: En esta opción es posible ver los suministros conectados y registrados en el sistema FACTELEC, su funcionalidad para crear y ver las atenciones que ha tenido el suministro a través del sistema CRM son iguales a la de los clientes prospectos y stakeholders, solo que en este caso asociadas al suministro. Estas ATENCIONES no son replicadas en el sistema FACTELEC, es decir no se muestran en el sistema de facturación.

OPCIÓN DEL MENÚ “ATENCIÓNES”: Esta opción de menú sirve para ver el listado de ATENCIONES, ver el detalle de lo que contiene la ATENCIÓN y crear EVENTOS (Recordar que la ATENCIÓN se crea en la opción de menú “Prospectos y Stakeholders” o “Suministros”).


Un aspecto relevante a mencionar la ATENCIÓN no puede ser creada en esta opción del menú, sino que toda ATENCIÓN, es creada mediante el botón  ya sea en la opción “Prospectos y Stakeholders” o “Suministros”.

El detalle del contenido de la ATENCIÓN se hace mediante el botón .

En esta opción del menú ATENCIÓN son creados las macrotareas o EVENTOS en el botón . Al momento de crear un EVENTO el sistema CRM permite anexar documentos en formato PDF como respaldo de la creación del EVENTO, que permiten aclarar en mayor detalle el objetivo de crear el EVENTO.


En esta opción del menú ATENCIÓN se cierran las ATENCIONES, que significa que se ha completado la gestión requerida de parte del cliente potencial, suministro o stakeholder mediante el botón . Para cerrar una atención previamente deben haberse completado y cerrado primero las microtareas o TICKET (a través del sistema COMANDA) y posteriormente las macrotareas o EVENTOS (a través del menú EVENTOS del sistema CRM)

OPCIÓN DEL MENÚ “EVENTOS”: Esta opción de menú sirve para ver el listado de EVENTOS, ver el detalle de lo que contiene el EVENTO y crear TICKET (Recordar que el evento se crea en la opción de menú ATENCIONES).

Un aspecto relevante a mencionar el EVENTO no es creada en esta opción del menú, sino que todo EVENTO, es creada mediante el botón  en la opción de menú ATENCIONES.

El detalle del contenido del EVENTO se puede ver mediante el botón .

También es posible ver en esta opción de menú el detalle de la ATENCIÓN a la cual esta supeditado el EVENTO mediante el botón .

En esta opción del menú EVENTOS son creados las microtareas o TICKET mediante el botón .


El TICKET es creado asignando las siguientes parámetros:

1. Definiendo una responsabilidad específica


2. fecha de cumplimiento requerida, acorde a la fecha de cumplimiento interna establecida al momento de crear el EVENTO
3. Estableciendo la persona responsable a quien se le asigna la tarea.
4. Es opcional copiar de la generación del TICKET a otras personas de la empresa

Al momento de crearse el sistema CRM envía un email a la persona responsable para indicarle que se le asigne el cumplimiento de una tarea y al mismo tiempo el TICKET o microtarea es registrado en el menú TICKET del sistema COMANDA de la bandeja de la persona a la que se le asigna, para que le de seguimiento, lo gestione y lo cierre.


En el caso de un TICKET asignado al área de la Gerencia Técnica, en vista que puede conllevar trabajos de campo o tareas especiales se puede adjuntar al TICKET una ORDEN DE TRABAJO TÉCNICA, la cual debe ser completada y que para su ejecución requiere que previamente sea aprobada por el Gerente Técnico.


En esta opción del menú EVENTOS se cierran o resolucionan los EVENTOS, que significa que se ha completado la macro tarea interna asociada a la ATENCIÓN, mediante el botón . Para cerrar un EVENTO previamente deben haberse completado y cerrado primero las micro tareas o TICKETS asociados (a través del sistema COMANDA)

OPCIÓN DEL MENÚ “TICKET”: Esta opción de menú sirve para ver el listado de micro tareas o TICKETS, ver el detalle de lo que contiene el TICKETS (Recordar que el TICKET crea en la opción de menú EVENTOS).

Un aspecto relevante a mencionar el TICKET no se crea en esta opción del menú, sino que todo TICKET, es creada mediante el botón  en la opción de menú EVENTOS y es administrado y cerrado mediante el sistema COMANDA.

El detalle del contenido del TICKET se puede ver mediante el botón 

En esta opción del menú se puede ver el detalle del EVENTO o macro tarea a la cual está asociado el TICKET mediante el botón 

También es posible ver en esta opción de menú el detalle de la ATENCIÓN a la cual está supeditado el TICKET mediante el botón 

En esta opción del menú TICKET solamente sirve para ver los TICKET, puesto que se cierran y se administran en el sistema COMANDA.

OPCIÓN DEL MENÚ “ORDENES TÉCNICAS”: En esta opción del menú en la que se presenta el listado de ORDENES DE TRABAJO TÉCNICAS requeridas a la Gerencia Técnica.

OPCIÓN DEL MENÚ “REPORTES”: En esta opción del menú reportes por suministro, cliente prospecto o stakeholders de las ATENCIONES, EVENTOS y TICKETS gestionados en un periodo de tiempo requerido.