

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, se refiere a nuevos contactos realizados con clientes que se conecten en un futuro a la red de distribución de EDESAL
2. **SUMINISTROS**, estos no se crean en el sistema CRM porque son tomados de la base de datos del SISTEMA FACTELEC, corresponde a todos los clientes conectados
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”) MACROTAREA o TICKETS (que se describen mas adelante en este mismo manual)

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

MACROTAREA: La MACROTAREA es la entidad del sistema CRM mediante el cual se controla una actividad o gestión relevante para dar cumplimiento al/los requerimientos del cliente establecidos en la ATENCIÓN brindada al cliente/SH. La MACROTAREA también puede servir para gestionar y dar seguimiento a las actividades de una gerencia o departamento en específico dentro de la empresa.

La MACROTAREAS es posible crearla una vez se haya creado previamente la ATENCIÓN. Es posible crear y asociar a la ATENCIÓN, uno o mas MACROTAREAS.

La entidad MACROTAREA, describe actividades generales a realizar, no describe una actividad específicas que hay que hacer, puesto estas se definen de forma detallada con plazo, responsable y requerimiento específico mediante la creación de TICKET.

Una MACROTAREA estará compuesta por una o mas microtarear específicas (TICKETS).

En la entidad MACROTAREA 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. La fecha de compromiso interna debe ser MENOR a la fecha de compromiso hacia el CLIENTE o STAKEHOLDER.

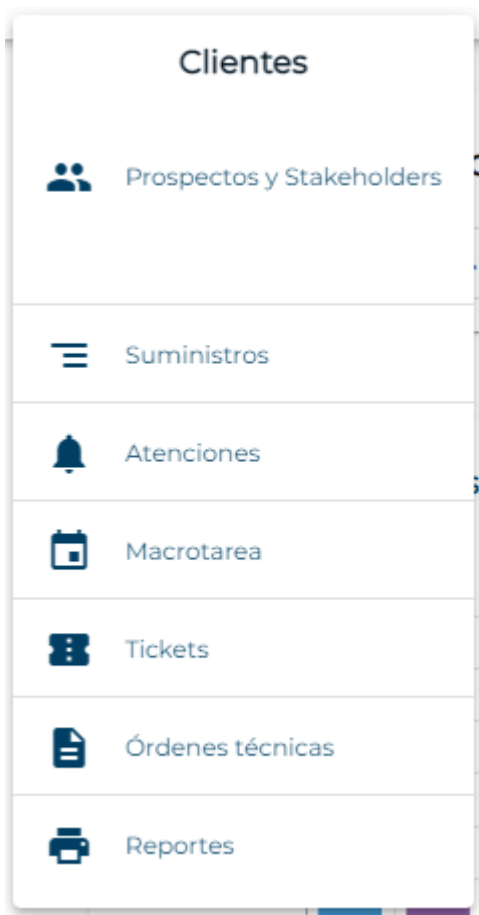
TICKET: El TICKET es la entidad del sistema CRM mediante el cual se gestionan las tareas específicas o microtarear en las que las diferentes personas que conforman la organización de EDESAL, deben desarrollar para dar cumplimiento a la MACROTAREA y satisfacer el requerimiento del CLIENTE o STAKEHOLDER definido en la ATENCIÓN.

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


Los TICKETS asociadas a ATENCIONES de clientes o Stakeholders ingresadas al sistema CRM, son creados en el mismo sistema CRM, pero son totalmente gestionados en el sistema COMANDA, es decir es el sistema COMANDA donde se cambian de estado a “EN PROCESO”, “SOLUCIONADO” por la persona asignada y “CERRADO” una vez la persona que requirió la microtarear/TICKET este satisfecha con la solución recibida. Todos estos procesos se gestionan mediante el sistema COMANDA.

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, MACROTAREA Y TICKETS) realizadas para los clientes, consta de tres pestañas ATENCIONES ABIERTAS, ATENCIONES CERRADAS, TODAS LAS ATENCIONES.

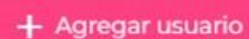
En esta opción “Prospectos y Stakeholders” a través del botón  se crean nuevos clientes o stakeholders (Un cliente interno puede ser considerado como un Stakeholder).


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 crea 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 FACTELEC.


OPCIÓN DEL MENÚ “ATENCIONES”: Esta opción de menú sirve para ver el listado de ATENCIONES, ver el detalle de lo que contiene la ATENCIÓN y crear MACROTAREA (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 MACROTAREA en el botón . Al momento de crear una MACROTAREA el sistema CRM permite anexar documentos en formato PDF como respaldo de la creación de la MAROTAREA, que permiten aclarar en mayor detalle el objetivo de crear la MACROTAREA.

En esta opción del menú ATENCIÓN se cierran las ATENCIONES, que significa que se ha completado la gestión requerida de parte del cliente potencial, solicitada por el suministro o


stakeholder. El cierre se hace mediante el botón .

Para cerrar una ATENCIÓN previamente deben haberse completado y cerrado primero todas las microtareas o TICKET (a través del sistema COMANDA) asociadas a la MACROTAREA, después se deben cerrar las MACROTAREAS (a través del menú MACROTAREA del sistema CRM)


OPCIÓN DEL MENÚ “MACROTAREA”: Esta opción de menú sirve para ver el listado de MACROTAREA y crear TICKETS (Microtareas específicas) asociados a la MACROTAREA (Recordar que la MACROTAREA se crea en la opción de menú ATENCIONES).

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

El detalle del contenido de la MACROTAREA se puede ver mediante el botón .

También es posible ver en esta opción de menú el detalle de la ATENCIÓN a la cual esta supeditada o asociada la MACROTAREA mediante el botón .

CREACIÓN DE TICKET (MICROTAREAS/TAREAS ESPECÍFICAS) EN LA OPCIÓN DE MENÚ “MACROTAREAS”

Las microtareas o TICKET, son creadas mediante el botón  ubicado en la opción del menú MACROTAREA, en la MACROTAREA que se desea gestionar.

El TICKET es creado asignando los siguientes parámetros:

1. Definiendo una responsabilidad específica
2. fecha de cumplimiento requerida, acorde a la fecha de cumplimiento interna establecida al momento de crear la MACROTAREA
3. Estableciendo la persona responsable a quien se le asigna la tarea específica.
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 RECIBIDOS de la persona a la que se le asigna, así también se registra en la BANDEJA DE SOLICITADOS del mismo sistema COMANDA, de la persona que crea el TICKET en el sistema CRM, para que ambas personas le de seguimiento, lo gestione y lo cierre, como ya se ha dicho solamente a través del sistema COMANDA.


Al momento de crear el TICKET, con el objeto de informar es posible enviar una copia de su creación a la jefatura o gerencia de la persona a la que se le esta solicitando el trabajo.

Una vez creado el TICKET en el sistema CRM solamente se le da seguimiento para ver el estado en el que esta el TICKET, puesto toda la gestión de dicho TICKET se hace a través del sistema COMANDA, tanto del que lo solicita como de la persona que tiene que hacer la microtarea encargada a través del TICKET.

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.


CIERRE O CUMPLIMIENTO DE MACROTAREAS EN LA OPCIÓN DE MENÚ “MACROTAREAS”

En esta opción del menú MACROTAREA también se cierran las MACROTAREA, que significa que se


ha completado la MACROTAREA interna asociada a la ATENCIÓN, mediante el botón . Para cerrar una MACROTAREA previamente deben haberse SOLUCIONADO el TICKET por el responsable de hacer la tarea específica que se la ha encargado y esta solución debe ser aceptada por la persona que solicito dicho TICKET, mediante el cambio de estado CERRADO en su bandeja de SOLICITADOS. Todos estos procesos de operación del TICKET se desarrollan mediante el sistema COMANDA.

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

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 MACROTAREA y es administrado, solucionado y cerrado mediante el sistema COMANDA.

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

En esta opción del menú TICKET se puede ver el detalle de la MACROTAREA 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 del sistema CRM solamente sirve para ver los TICKET asociados a una MACROTAREA y ATENCIÓN, puesto que se administran, solucionan y cierran únicamente mediante el sistema COMANDA, donde se SOLUCIONAN por la persona encargada de ejecutar el TICKET y se cierran por la persona que solicito en el CRM dicho TICKET.

OPCIÓN DEL MENÚ “ORDENES TÉCNICAS”: En esta opción del menú se presenta el listado de ORDENES TÉCNICAS de trabajo requerido a la Gerencia Técnica y se desarrolla el proceso de APROBACIÓN o DENEGACIÓN de la mismas.

La ÓRDEN TÉCNICA es básicamente el complemento de un TICKET que requiere de un trabajo de parte de la GERENCIA TÉCNICA, como por ejemplo un levantamiento de información para redes nuevas, instalación de algún equipo en la red de distribución, algún trabajo especial por parte de la Unidad de Medida o de la construcción de una red nueva por parte de la UNIDAD DE MANTENIMIENTO DE REDES.

En esta opción también se aprueban de forma ELECTRÓNICA las ORDENES TÉCNICAS que serán ejecutadas por la GERENCIA TÉCNICA. En vista que cualquier usuario del CRM, en conjunto con el TICKET, puede solicitar o crear ORDENES TÉCNICAS, se requerirá de la aprobación, según el siguiente detalle:

La opción para aprobar ó denegar una ORDEN TÉCNICA se habilita mediante el botón 

Luego se requiere de la Aprobación por parte del GERENTE COMERCIAL, el GERENTE DE OPERACIONES COMERCIALES o la JEFATURA DE SEI, con la cual se valida la solicitud de que la ORDEN TÉCNICA es necesaria para la atención de algún cliente, un prospecto de cliente o de algún stakeholder.

Luego se requiere de la aprobación del GERENTE TÉCNICO, con lo cual se da por aceptado el trabajo.

También se requerirá de la aprobación del GERENTE GENERAL para que el trabajo se ejecute.

Hasta que las aprobaciones electrónicas se hayan efectuado, se habilita en la parte inferior de la pantalla, el botón verde “Imprimir Orden”, que significa para el ejecutado de encargar el TICKET su

autorización para desarrollar el trabajo requerido.

Aprobación de área comercial

Comentario:

Aprobada comercial

Fecha de aprobación:

12/01/2022 17:46

Usuario:

Alicia Ortiz

Aprobación de área técnica

Comentario:

Aprobada

Fecha de aprobación:

12/01/2022 17:45

Usuario:

Francisco Solano

Imprimir Orden

La ORDEN TÉCNICA podrá ser impresa para registro físico de la GERENCIA TÉCNICA, aunque estará disponible en formato digital para referencia.

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