

ARTEFACTOS PARA EL DESARROLLO

(REGLAS DE NEGOCIO, DIAGRAMAS, MODELO DE ENTIDAD DE RELACIONES.PROTOTIPO DE VISTAS)

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	SERVICIOS AL CLIENTE
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO	
PROCEDIMIENTO PREVIO	DEFINICIÓN DE USUARIOS Y ACCESO AL SISTEMA

ENTRADAS

CAMPOS	TIPO/ LONGITUD	CAMPO CRM	OBLIGATORIO
Tipo de Solicitud	LISTA	Tipo de Solicitud	SI
Especificación de la Solicitud	LISTA	Detalle de la Solicitud	SI
Detalles	-----	-----	SI

VALORES QUE OBTENDRAN LOS CAMPOS:

CAMPO	TPO/VALOR
Tipo de Solicitud	LISTA/ <ul style="list-style-type: none"> EQUIPOS ADICIONALES. ACTUALIZACION Y MANTENIMIENTO. PROBLEMAS Y MANTENIMIENTO. PROBLEMAS EN FACTURACION. REUNION . RETIRO TOTAL
Especificación RN1: Si el campo “ Tipo de Solicitud” obtiene el valor : “EQUIPOS ADICIONALES”	LISTA/ <ul style="list-style-type: none"> NUEVA LOCALIDAD. CAMARAS ADICIONALES. SISTEMA DE MONITOREO ADICIONAL. CONEXIÓN A INTERNET
Especificación RN2: Si el campo “ Tipo de Solicitud” obtiene el valor : “ACTUALIZACION Y MANTENIMIENTO”	LISTA/ <ul style="list-style-type: none"> CAMBIO DE MODELOS DE CAMARAS REUBICACIONES
Especificación RN3: Si el campo “ Tipo de Solicitud” obtiene el valor : “PROBLEMAS EN FACTURACION”	LISTA/ <ul style="list-style-type: none"> NOTAS DE CREDITO
Especificación RN4: Si el campo “ Tipo de Solicitud” obtiene el valor : “REUNION”	LISTA/ <ul style="list-style-type: none"> MOTIVO A MOTIVO B...
Especificación RN5: Si el campo “ Tipo de Solicitud” obtiene el valor : “RETIRO TOTAL”	LISTA/ <ul style="list-style-type: none"> CIERRE DE LOCALIDAD O MUDANZA COSTO DEL SERVICIO SERVICIO

ARTEFACTOS PARA EL DESARROLLO

(REGLAS DE NEGOCIO, DIAGRAMAS, MODELO DE ENTIDAD DE RELACIONES.PROTOTIPO DE VISTAS)

	<ul style="list-style-type: none">MODALIDAD DEL SERVICIO EN ALQUILERTIPO DE TECNOLOGIA										
<div>Detalles</div> <div>RN6: Si el campo “Especificación” obtiene el valor : “NUEVA LOCALIDAD”</div>	<div>Desplegar :</div> <table><tr><th>Campos</th><th>Tipo/longitud</th></tr><tr><td>DIRECCION</td><td>VARCHAR(80)</td></tr><tr><td>TELEFONO</td><td>VARCHAR(25)</td></tr><tr><td>PERSONA CONTACTO</td><td>VARCHAR(45)</td></tr><tr><td>CORREO</td><td>VARCHAR(45)</td></tr></table>	Campos	Tipo/longitud	DIRECCION	VARCHAR(80)	TELEFONO	VARCHAR(25)	PERSONA CONTACTO	VARCHAR(45)	CORREO	VARCHAR(45)
Campos	Tipo/longitud										
DIRECCION	VARCHAR(80)										
TELEFONO	VARCHAR(25)										
PERSONA CONTACTO	VARCHAR(45)										
CORREO	VARCHAR(45)										
<div>Detalles</div> <div>RN7: Si el campo “Especificación” obtiene el valor : “CAMARAS ADICIONALES”</div>	<div>LISTA/</div> <ul style="list-style-type: none">>= 16 CAMARAS6<= CAMARAS<=16< 6 CAMARAS										
<div>Detalles</div> <div>RN8: Si el campo “Especificación” obtiene el valor : “CAMBIO DE MODELOS DE CAMARAS”</div>	<div>LISTA/</div> <ul style="list-style-type: none">>= 16 CAMARAS6<= CAMARAS<=16< 6 CAMARAS										
<div>Detalles</div> <div>RN9: Si el campo “Especificación” obtiene el valor : “NOTAS DE CREDITO”</div>	<div>Desplegar :</div> <table><tr><th>Campos</th><th>Tipo/longitud</th></tr><tr><td>BREVE DESCRICION</td><td>VARCHAR(80)</td></tr></table>	Campos	Tipo/longitud	BREVE DESCRICION	VARCHAR(80)						
Campos	Tipo/longitud										
BREVE DESCRICION	VARCHAR(80)										
<div>Detalles</div> <div>RN9: Si el campo “Especificación” obtiene el valor : “MOTIVO”</div>	<div>Desplegar :</div> <table><tr><th>Campos</th><th>Tipo/longitud</th></tr><tr><td>BREVE DESCRICION</td><td>VARCHAR(80)</td></tr></table>	Campos	Tipo/longitud	BREVE DESCRICION	VARCHAR(80)						
Campos	Tipo/longitud										
BREVE DESCRICION	VARCHAR(80)										

EXISTEN VALORES QUE SE INSERTARAN POR DEFECTO NO SERÁN SELECCIONADOS POR EL USUARIO, LOS CUALES SON :

VALOR (por defecto)	TIPO/ LONGITUD	CAMPO CRM	OBLIGATORIO
“SAC”	Buscar/	Propietario de Caso	SI
“Servicios y Atención al Cliente”	Lista de selección/	Dpto. Encargado	SI
“Web”	Lista de selección/	Origen de Caso	SI
*	*	Asunto	SI

ARTEFACTOS PARA EL DESARROLLO

(REGLAS DE NEGOCIO, DIAGRAMAS, MODELO DE ENTIDAD DE RELACIONES, PROTOTIPO DE VISTAS)

Consultar en el CRM por Nro Contrato para encontrar valor	Buscar/	Nombre de Cuenta	SI
“USUARIO WEB”	Buscar/	Nombre de contacto	SI
Obtenerlos de los Datos del Usuario (Modulo de Registro)	Tel/	Tel.	SI
	Texto/ 45	Correo Electrónico	SI
	Texto/ 4	Número de Contrato	SI
Consultar en el CRM por Nro Contrato para encontrar valor	Lista de selección/	Tipo de Contrato	SI
“Abierto”	Lista de selección/	Estado	SI
---	Texto/ 30	Responsable	NO
*	Lista de selección/	Motivo	SI
RnX	Lista de selección/	Prioridad	SI
“WEB”	Texto	Informado Por	SI

UN CLIENTE PODRÁ EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO, LLENANDO LOS SIGUIENTES CAMPOS.

Nota: leer la sección de Reglas de negocio saber cuándo se permitirán llenar estos campos.

Aún por Definir con Techrol las preguntas que se realizarán para medir la Calidad del Servicio. Ejemplo:

CAMPOS	TIPO/ LONGITUD	CAMPO CRM	OBLIGATORIO
Profesionalidad	Radio Button	Profesionalidad	SI
Trato del Técnico	Radio Button	Trato del Técnico	SI
Tiempo de Respuesta	Radio Button	Tiempo de Respuesta	SI
Nivel de satisfacción	Radio Button	Nivel de satisfacción	

SALIDAS	<ul style="list-style-type: none"> Insertar en el CRM ZOHO el CASO través del API. Enviar correo electrónico al Cliente Logueado con el número de Caso que creo, Especificaciones y el estatus actual.
----------------	--

ARTEFACTOS PARA EL DESARROLLO

(REGLAS DE NEGOCIO, DIAGRAMAS, MODELO DE ENTIDAD DE RELACIONES, PROTOTIPO DE VISTAS)

	<u>REDACCION DEL TEXTO A ENVIAR EN EL CORREO:</u>
REGLAS DE NEGOCIO	
<u>Crear Solicitud de servicio</u>	
<p>RN1: El cliente una vez que este logueado tendrá la opción de seleccionar del “Servicios al Cliente” y se le deberán desplegar las listas de tipo de servicio que desea, según se especificó en la sección de Entradas de este documento. Así como los sub campos antes descritos para que el Cliente coloque la especificación de su requerimiento.</p> <p>RN2: Los datos seleccionados por el usuario y los valores por defecto deberán insertarse en una tabla temporal del entorno Web y de igual manera intentar la conexión e inserción directa en CRM ZOHO</p> <p>NOTA: Es de vital importancia medir la lentitud que pudiera causar insertar directamente en el CRM ZOHO durante el Horario Laboral. En caso de existir impacto negativo debe preverse un procedimiento automatizado que se ejecute a ciertas horas de día para sincronizar las incidencias reportadas por el usuario.</p> <p>RN3: Una vez que el usuario registre su solicitud(tipo de servicio) , se debe generarse un código de servicio. Que posteriormente el cliente podrá usar como identificador de su solicitud.</p> <p>RN5: El cliente podrá solicitar varios tipos de Servicio, una tras otro, cada servicio debe ser registrado como un caso en el CRM, y generar código de Servicio.</p>	
<u>Consultar Solicitud de servicio</u>	
<p>RN6: El cliente podrá seleccionar una opción del menú “Consulta se servicios solicitados”, se debe permitir ver la lista de servicios solicitados por el Cliente. La lista deberá tener la opción de buscar por código, ordenar por fecha de creación, ordenar por estado del tipo de servicio y calificar cada servicio de manera rápida y sencilla (usar ventana emergente con estrellas q defina “muy bueno ,bueno, malo, muy malo”) por cada caso que el usuario seleccione con el cursor.=</p> <p>RN7: El cliente al seleccionar una solicitud de servicio de la lista podrá ver el detalle y dependiendo del estatus de la solicitud podrá responder la sección de calidad del servicio.</p> <p>RN8: Por cada cambio de estado (seleccionados del CRM) de la solicitud de servicio deberá enviarse un correo al Cliente para mostrar el avance de su solicitud.</p> <p>RN9: Cuando la solicitud del Servicio obtenga un estado asociado con la finalización de la incidencia, le deberá llegar un correo al usuario para que evalúe el servicio.</p>	

ARTEFACTOS PARA EL DESARROLLO

(REGLAS DE NEGOCIO, DIAGRAMAS, MODELO DE ENTIDAD DE RELACIONES, PROTOTIPO DE VISTAS)

Evaluación de la Calidad del Servicio

RN10: Las Respuestas del usuario deberán almacenarse en el CRM por caso. Por ende en el CRM en el modulo de Casos deben estar creados los campos de evaluación del Servicio.

RN11: Si el usuario realizó varias solicitudes de servicio podrá calificar cada servicio prestado.

RN12: Se debe Generar una ventana emergente por los casos pendientes por calificar cada vez que el usuario se loguee permitirle en dicha ventana emergente seleccionar la calificación del servicio de manera sencilla y rápida.

DIAGRAMA

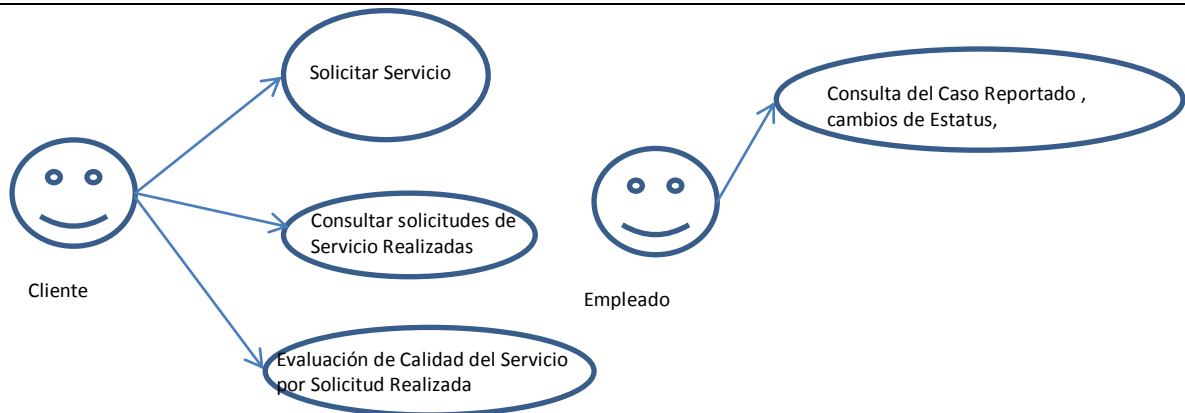


DIAGRAMA MER

Ver

DIAGRAMA SECUENCIA

Ver