

Ingeteam	ACTA DE REUNIÓN	
<small>IPT_ACRM_ACT_150519_Calidad_Incidencias.doc</small>	Proyecto CRM - Calidad e Incidencias	19/05/2015

EMPRESAS / ORGANISMOS	Ingeteam (IPT – FV)
	Content-SORT

ASISTENTES	Juan Carlos Jadraque	Ingeteam (IPT – FV)
	Mónica Pineda	Ingeteam (IPT – FV)
	Jesús María Riezu	Ingeteam (IPT – FV)
	Ignacio Parres	Content SORT

FECHA DE LA REUNIÓN	19/05/2015	Comienzo	11:30
LUGAR DE LA REUNIÓN	Ingeteam (IPT – FV) – Sala 21	Finalización	10:00

ASUNTOS	<ul style="list-style-type: none"> Indicadores para Calidad CALITEL
----------------	---

CONTENIDO DE LA REUNIÓN

La reunión se inicia con la participación de Mónica Pineda, del departamento de Calidad y Medioambiente, responsable de la preparación de documentación de calidad para la dirección, y de actualizar los indicadores, para cuya gestión utiliza la aplicación IsoTools.

Se le presenta a Mónica el capítulo 4 del Documento de Requerimientos en versión 150518 en el que ya están definidos ciertos KPIs. Una vez revisados, Mónica indica que los indicadores que le interesan son los siguientes:

- Cuota de mercado (CM)
- CM acumulada (CMa)
- Penetración (Pe)
- Deserción (De)
- Fidelidad (Fi)

Mónica tendrá en cuenta los informes que puede necesitar del CRM, y enviará un email anexando informes reales de ejemplo.

A continuación se incorpora Jesús María Riezu (del departamento de I+D) a la reunión. José maría se encarga, entre otras cosas, de la coordinación de las incidencias gestionadas con la aplicación CALITEL.

Ingeteam	ACTA DE REUNIÓN	
IPT_ACRM_ACT_150519_Calidad_Incidencias.doc	<i>Proyecto CRM - Calidad e Incidencias</i>	19/05/2015

La aplicación CALITEL

Se lleva a cabo una breve presentación a la aplicación CALITEL (aplicación desarrollada a medida por la empresa LKS sobre .NET y con base de datos SQL Server).

En esta aplicación se gestionan las incidencias de diferentes departamentos. Las incidencias que interesan para el proyecto CRM son las **Reclamaciones de Clientes** (RC), y dentro del área Fotovoltaica.

En la aplicación CALITEL se hace una carga mensual de los clientes de SAP mediante archivos CSV. El control de duplicados se mantiene ya que se utiliza el CIF como identificador unívoco.

Las incidencias de interés para el CRM son las de tipo “no conformidad” y clasificadas como:

- Ciclo de vida: ENERGY FV-RC

Cada registro de incidencia tiene una serie de campos, agrupados en secciones, y los que interesan para la integración son los siguientes:

INTRODUCCIÓN

- N° de reclamación
- Responsable El que da de alta la incidencia
- Fecha de apertura

DETECCIÓN

- Empresa origen Empresa cliente que ha notificado la incidencia
- Persona de contacto Contacto del cliente
- Explicación Resumen de la incidencia

ANÁLISIS / INVESTIGACIÓN

- Responsable Persona que inicia el análisis de la incidencia

SEGUIMIENTOS

Lista de registros de seguimiento. Todos los registros son de interés.

CIERRE

- Fecha de cierre

Integración con CRM

En el CRM lo que interesa es lo siguiente:

- Cada nueva incidencia generará una actividad comercial en el CRM, guardándose con la fecha de apertura de la incidencia. Esto implica que existirá un tipo de actividad “Incidencia”.
- Cada registro de seguimiento también generará una actividad comercial de tipo “Incidencia” en el CRM, guardándose con la fecha correspondiente de cada registro de seguimiento.
- El cierre de la incidencia también generará su correspondiente actividad comercial en el CRM.
- En la Ficha del Cliente se dispondrá de un **Informe de incidencias**. En este informe se dispondrá de un registro por incidencia. Las columnas serán todos los campos completos excepto:
 - Los responsables se mostrarán con sus tres iniciales
 - La explicación ocupará una sola línea; al pasar el ratón se abrirá un *tooltip* con la explicación completa.
 - No se mostrarán los seguimientos

Ingeteam	ACTA DE REUNIÓN	
IPT_ACRM_ACT_150519_Calidad_Incidencias.doc	<i>Proyecto CRM - Calidad e Incidencias</i>	19/05/2015

En este informe, al hacer clic en un registro concreto (una incidencia concreta), habrá un enlace directo a la ficha/página de la incidencia en CALITEL (cada ficha de incidencia tiene una **URL única**). Las incidencias abiertas se distinguirán de las incidencias cerradas por el color de fondo de cada registro en el informe.

PRÓXIMAS ACCIONES

- Mónica Pineda enviará un email a Juan Carlos Jadraque con copia a Ignacio Parres con la lista de informes de interés para el CRM, anexando informes reales de ejemplo.