



# SGI

## Conozca a sus clientes Gestionando sus reclamos y requerimientos

SGI es el Sistema de Gestión de Incidentes (Requerimientos y Reclamos) que puede ayudarlo.

**SGI** es un Sistema desarrollado para ingresar y hacer seguimiento a incidentes (requerimientos y reclamos) tanto de clientes internos como externos. Su foco está en agilizar y mantener controles estrictos sobre la gestión y estado de los diferentes tipos de incidentes ingresados, para asegurar una solución oportuna a sus clientes y usuarios. El Sistema también ayuda a la detección de fallas en el cumplimiento de la promesa de atención realizada al cliente, aportando a la mejora de procesos internos de la organización.

El sitio está orientado a clientes internos y externos para ello todo su acceso es vía web. Este sistema contempla funcionalidades que van desde el ingreso de los incidentes, por parte del cliente externo y los usuarios internos, hasta el proceso de cierre del incidente.

El Sistema contempla alertas durante todo el proceso de resolución del incidente, que irán involucrando a las diferentes personas responsables del estado de los incidentes.

SGI incorpora una serie de reportes de Gestión de incidentes que ayudan a mejorar el proceso de atención.

### Descripción del Sistema

El Sistema SGI cuenta con:

**Autenticación.** Validación de la información de usuario, clave y proceso de mantención periódica de la misma.

**Gestión de Incidentes.** Permite realizar el manejo del incidente. Este manejo contempla la Asignación, Aceptación o Rechazo, Seguimiento, Asignación de colaboradores, Reasignación (en caso de rechazos) y Solicitudes de cierre.

#### ► **Asignación**

Esta opción corresponde al ingreso del incidente por usuario interno en el SGI. El usuario debe identificar el área responsable de solucionar el incidente. Una vez ingresado el encargado del área responsable recibirá una notificación vía correo electrónico informando que existe un incidente asignado.

#### ► **Aceptación/Rechazo**

Permite Aceptar o Rechazar el incidente asignado. Si el encargado del incidente no realiza acción alguna sobre éste, el sistema escalará al área superior informando esto.

#### ► **Seguimiento de incidentes**

Permite dar mantención al incidente para lograr su solución. Para dar seguimiento se proveerá de una serie de filtros para buscar el incidente. Una vez identificado el incidente se podrán ingresar detalles para llegar a su solución. Sólo el encargado de éste podrá realizar seguimiento.



# SGI

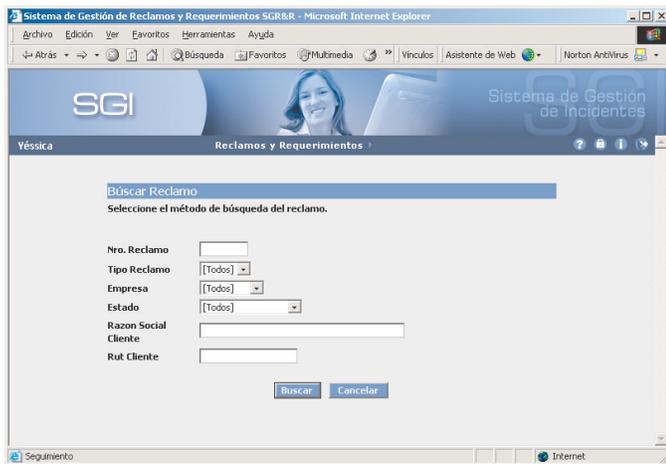
## Sistema de Gestión de Incidentes

### ► **Asignación de Colaboradores**

Permite asignar a encargados de área tareas específicas para resolver el problema. Esta tarea será notificada por un correo electrónico al encargado de solucionarlo. Los colaboradores tendrán un límite de tiempo asignado. Una vez caducado el tiempo se notificará al encargado esta anomalía. El encargado de incidente podrá asignar cuántos colaboradores requiera.

### ► **Seguimiento**

El colaborador podrá hacer seguimiento sobre el incidente, el cual consiste en agregar detalle para su solución, el detalle además de información de texto puede adjuntar archivos. Un colaborador tendrá acceso a toda la información del incidente, pero sólo podrá realizar mantención de sus registros.



The screenshot shows a web browser window titled "Sistema de Gestión de Reclamos y Requerimientos SGR&R - Microsoft Internet Explorer". The page header includes the SGI logo and the text "Sistema de Gestión de Incidentes". Below the header, there is a search section titled "Buscar Reclamo" with the instruction "Seleccione el método de búsqueda del reclamo." The search form contains several input fields: "Nro. Reclamo" (text), "Tipo Reclamo" (dropdown menu with "Todos" selected), "Empresa" (dropdown menu with "Todos" selected), "Estado" (dropdown menu with "Todos" selected), "Razon Social Cliente" (text), and "Rut Cliente" (text). At the bottom of the form are "Buscar" and "Cancelar" buttons.

### ► **Solicitud de Cierre**

Consiste en solicitar el cierre del incidente. Esta acción enviará una notificación al usuario que realizó el incidente para que acepte o rechace el cierre. El usuario que realizó el incidente tendrá un número de días para realizar el cierre antes que el sistema lo realice automáticamente. Si el resultado de éste no es satisfactorio, se podrá rechazar el cierre e indicar el porqué de esto. Al rechazar el cierre se notificará al responsable para que éste realice las acciones respectivas para dar solución.

### ► **Reasignación de incidentes**

La reasignación de incidentes es una opción disponible para el dueño de un incidente y ocurre cuando el responsable asignado rechaza la asignación, además contempla que el administrador del SGI reasigne incidentes a voluntad, en cuyo caso el nuevo encargado no podrá reasignar el incidente. Otra modalidad de reasignación ocurre cuando se realiza una modificación al organigrama, caso en el cual el procedimiento es automático. En todos los casos cuando se produce una reasignación el sistema notificará al nuevo encargado.

**Escalamiento de Incidentes.** Este módulo se basa en el organigrama de la empresa y permite realizar el escalamiento del incidente responsable de nivel superior cuando estos superen los límites de tiempo establecidos en cada etapa del incidente. Este escalamiento se realizará a diario por un proceso independiente al SGI.

**Administración.** Este módulo permite el mantenimiento del sistema.

### ► **Usuarios**

Permite la administración de los usuarios que ingresan al sistema de gestión de incidentes.

### ► **Áreas**

Este mantenimiento permite la creación, edición y eliminación de áreas de las empresas para el posterior uso en el organigrama.

### ► **Organigrama**

Permite crear y modificar la estructura organizacional de la empresa que usa el sistema. Esta estructura contempla un organigrama de tres niveles. Para cada área debe existir un encargado de área y colaboradores de esta. Los encargados de área serán asignados como responsables de los incidentes. Se contempla además asignar un encargado subrogante cuando el encargado oficial se deshabilite temporalmente.

### ► **Motivos**

Permite tipificación de los incidentes. Para lo cual cuenta con facilidades para la creación y modificación de los motivos por los cuales se realizan los incidentes, diferenciados por tipo de incidente (interno o externo).

### ► **Motivos de rechazo de asignación**

Este mantenimiento permite la creación y modificación de los motivos por los cuales se puede rechazar la asignación de un incidente.