



# Graballo+

Agosto de 2007

## Índice

Índice .....	2
Introducción .....	3
Características.....	4
<u>DESCRIPCIÓN GENERAL</u> .....	4
<u>COMPONENTES Y CARACTERÍSTICAS DE LA SOLUCIÓN</u> .....	5
<i>Recepción de requerimientos</i> .....	5
<i>Atención de requerimientos</i> .....	6
<i>Seguimiento de requerimientos</i> .....	7
Informes de gestión .....	8
<u>INFORME POR REQUERIMIENTO (NÚMERO DE TICKET)</u> .....	8
<i>Datos básicos</i> .....	8
<i>Seguimiento de acciones realizadas</i> .....	8
<i>Ejemplo de informe por número de ticket</i> .....	9
<u>INFORME GENERAL DE REQUERIMIENTOS</u> .....	10
<i>Criterios de selección de casos</i> .....	10
<i>Casos seleccionados</i> .....	10
<i>Ejemplo de inform por criterios de selección</i> .....	11
<u>INFORME DE TOTALES</u> .....	12
<u>EXPORTAR A EXCEL</u> .....	14

## Introducción

Este documento contiene la descripción del sistema de atención de clientes **Graballo+**, el que permite integrar y administrar en una plataforma única, la atención de clientes a través de los principales canales de comunicación, como atención personal, teléfono e internet. La solución incluye los aspectos más relevantes en la relación con un cliente, como es la atención, respuesta oportuna y registro histórico de actividades.

El producto **Graballo+** es el resultado de la fusión de dos productos, **Portav** y **SGI**, los que constituyen la base de una alianza entre dos empresas destacadas en sus ámbitos de trabajo, **Adelacu** en telefonía y **ACGP** en software.

Al unir las capacidades del portal de voz y mensajería unificada **Portav**, con el control de gestión de **SGI**, se obtiene como resultado **Graballo+**, sistema de atención integral de clientes.

## Características

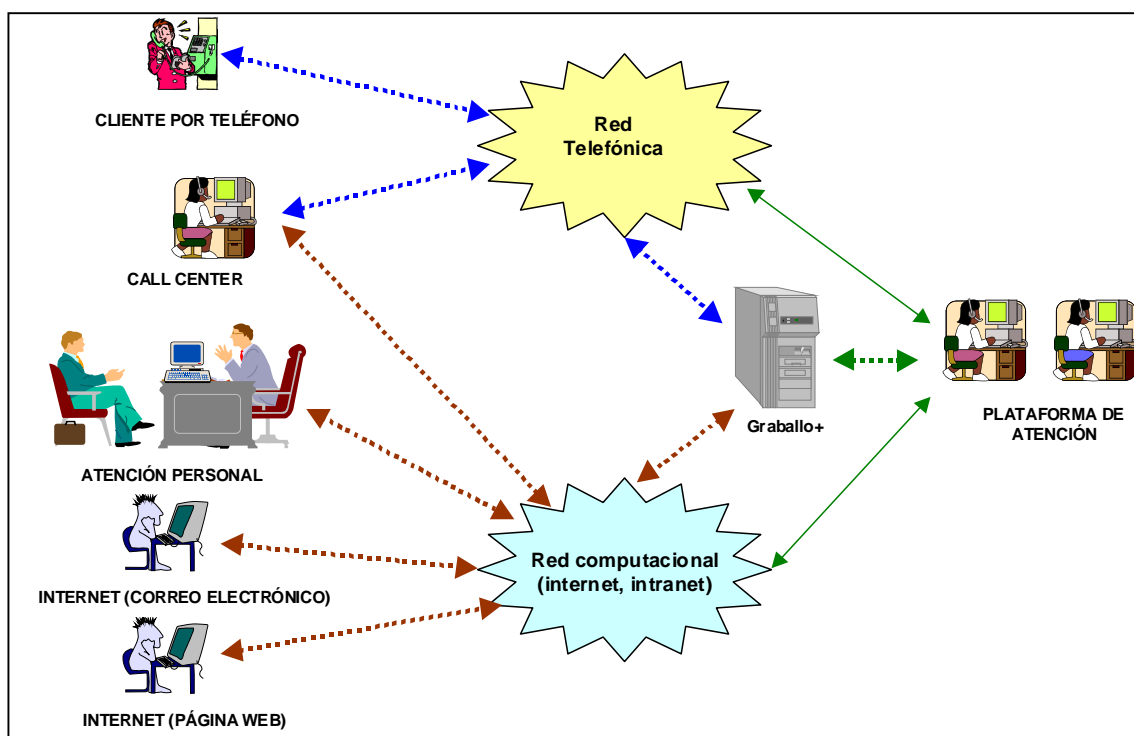
### Descripción general

**Graballo+** permite administrar los requerimientos que realicen los clientes a través de distintos canales, ya sea teléfono, página web, correo electrónico e intranet (call center y atención presencial).

**Graballo+** centraliza en un único servidor toda la información de gestión, disponiendo para ello de todos los elementos de hardware y software requeridos para integrarlo a la página web, la central telefónica y los canales externos.

Las principales funciones de la solución son:

- Atención telefónica automática, transferencias de llamados.
- Recepción automática de requerimientos con asignación de número de atención (ticket), tanto para atenciones telefónicas como por internet: página web y correo electrónico.
- Ingreso asistido de requerimientos, originados por la atención de una operadora o call center.
- Recepción e ingreso automático de solicitudes realizadas a través de correo electrónico.
- Seguimiento de requerimientos efectuados por el cliente por internet y teléfono.
- Administración del proceso de atención al cliente (estadísticas, reportes, métricas, etc.)



## **Componentes y características de la solución**

La solución se compone básicamente de 3 partes: recepción de requerimientos, atención de requerimientos y seguimiento de requerimientos.

### **Recepción de requerimientos**

El sistema permite ingresar y controlar la atención de requerimientos, los que pueden ser cualquier solicitud de un cliente, como reclamos, consultas, pedidos, etc.. El sistema puede recibir requerimientos provenientes de 4 fuentes distintas: página web, intranet, email y teléfono. Los clientes son empresas, dentro de los cuales los empleados registrados pueden formular requerimientos (abrir ticket).

Para asegurar una respuesta efectiva, cada requerimiento recibido se asigna a una persona única, quién será el responsable interno de su atención, sin perjuicio que para responder al cliente necesite pedir ayuda interna. La asignación se realiza en forma automática mediante la aplicación de un criterio de asignación pre-establecido.

Las personas que tendrán a su cargo la atención de un requerimiento, se organizarán en una estructura jerárquica con 4 niveles, donde cada grupo tendrá un jefe responsable. Desde el punto de vista de la asignación, cada grupo (último nivel jerárquico) estará destinado a una tarea específica y todas las personas que lo integran tendrán la misma función. La asignación de un caso se realizará en base al siguiente criterio, en el orden indicado.

- Si el cliente (empresa) está ingresado en el sistema, se asigna al ejecutivo correspondiente. En este caso los ejecutivos de atención tienen su cartera de clientes.
- Si el cliente (empresa) no se encuentra registrado, el requerimiento podría ser desechado, aunque también se puede aceptar y realizar la asignación de acuerdo a una lista de motivos, quedando el requerimiento asignado a un cliente (empresa) genérico. Cada fuente de información (página web, teléfono, intranet, email) tiene un motivo, ya sea seleccionable por el cliente o fijo, pero siempre habrá uno.

En cuanto a la asignación, una vez determinado el criterio a usar (cliente o motivos) la asignación se realiza sobre un grupo de personas, los que están previamente establecidas. El grupo puede contener una o más personas. Cuando hay más de un ejecutivo a cargo, se podrán establecer dos criterios de asignación. El ejecutivo recibe un correo electrónico por cada asignación, donde se encuentra el plazo máximo de respuesta.

- Asignación secuencial, se mantiene un orden y se asignan uno por uno.
- Asignación prioritaria, se asignan prioridades de atención y se pueden asignar más de un caso consecutivo a un ejecutivo.

### **Ingreso de requerimiento por internet**

Un cliente registrado en el sistema tendrá un número de usuario y opcionalmente una clave secreta, lo que le permitirá identificarse y generar requerimientos. El cliente se puede conectar desde internet (página web) e ingresar sus datos. El ticket quedará asociado a dicho usuario, el que pertenece a una empresa.

Una vez dentro del sistema, podrá escribir su requerimiento y clasificarlo (seleccionar motivo), al ingresarlo se le indicará el número de atención (ticket). Si tiene un correo electrónico registrado, también se le enviará un aviso por email.

Si el cliente no está registrado, también podrá ingresar un requerimiento, en este caso el ejecutivo de atención se asignará en base al motivo seleccionado. Para efectos de registro en la base de datos, el cliente anónimo podrá ingresar un número de identificación fijo, que corresponderá a un cliente genérico.

### **Ingreso de requerimiento por teléfono**

Un cliente registrado en el sistema tendrá un número de usuario y opcionalmente una clave secreta, lo que le permitirá identificarse y generar requerimientos. El cliente llama por teléfono e ingresa sus datos. Una vez dentro del sistema, podrá grabar su requerimiento y al finalizar escuchará su número de atención (ticket), el que será repetido si lo solicita el cliente.

Si el cliente no está registrado, también se podrán generar requerimientos, quedando asignados de acuerdo al canal de entrada (teléfono), información que se complementará con las opciones seleccionadas en el portal de voz.

### **Ingreso de requerimiento por correo electrónico**

Un cliente podrá enviar un correo electrónico con requerimiento, en tal caso, la asignación se realizará de acuerdo al cliente empresa. Para tal efecto, se verificará que el dominio desde el cual se envía el email corresponde a un cliente registrado. En tal caso se registrará el requerimiento y se enviará el número de atención por correo electrónico. Si el dominio no está registrado, se enviará un mensaje de respuesta genérico rechazando el requerimiento.

El ejecutivo a cargo podrá asociar el requerimiento a un usuario previamente registrado o mantenerlo como contacto genérico dentro del cliente empresa.

### **Ingreso de requerimiento desde intranet**

En este caso el cliente está siendo atendido por un ejecutivo interno, ya sea por teléfono o en forma presencial. Es el propio ejecutivo quién ingresa los datos en el sistema (texto) y luego le informa al cliente su número de atención (ticket).

### Atención de requerimientos

Una vez que el requerimiento ha sido ingresado, se asigna en forma automática a un ejecutivo, quién tiene un plazo fijo para resolverlo. En caso de sobrepasar el tiempo máximo establecido, se realizará un escalamiento (correo electrónico) hacia la jerarquía superior, pudiendo llegar hasta el jefe máximo definido.

Una vez asignado el requerimiento, puede ser evaluado y eventualmente reasignado, pero siempre habrá un único responsable de su atención. Para el caso que se modifique el encargado de un área, automáticamente le serán asignados todos los requerimientos al nuevo responsable, el cual recibirá un aviso por correo electrónico.

Durante el proceso de resolución del requerimiento, el responsable puede cambiar de estado y agregar información, ya sea texto o archivos computacionales. También puede establecer si la información ingresada estará disponible para que el cliente la vea por internet o no.

Para efectos de control de avance, el sistema asigna estados a cada requerimiento, los que se indican a continuación:

- **Inicial.** Este es el estado que se obtiene al generar un requerimiento, cuando el ejecutivo a cargo recibe el caso, lo puede cambiar de estado.
- **Cerrado.** Este es el estado que se obtiene cuando un requerimiento ha sido cerrado en forma normal, es decir, caso resuelto.
- **Cerrado automático.** En este caso el requerimiento se cierra porque no fue resuelto en ninguna de las instancias correspondientes.
- **Congelado.** Este es el caso cuando un requerimiento esta temporalmente detenido. Dicho estado sólo se puede realizar por un plazo predefinido.
- **En Proceso.** Este estado se establece de acuerdo a cada caso en particular. Cuando se configura el sistema, se definen los posibles estados asociados al requerimiento. De esta manera se puede conocer en detalle la situación asociada al requerimiento. Se acepta un total de 20 estados adicionales asociados a En Proceso.

También existe la posibilidad de que el responsable solicite la colaboración de terceros (sin perder su calidad de responsable final). En tal caso se inicia una colaboración (solicitud de ayuda a una persona interna), donde el encargado de atenderlo recibe una notificación por correo electrónico. Para su resolución tiene un tiempo máximo previamente establecido. El colaborador tendrá acceso a toda la información del requerimiento y le podrá hacer seguimiento agregando más información para su solución o adjuntar archivos.

Un ejecutivo de atención también puede asignar el caso (ticket) a otro cliente (empresa o usuario), esto se aplica básicamente cuando se han generado tickets en forma anónima o bien cuando un ejecutivo de atención lo asignó por el cliente.

### Seguimiento de requerimientos

El cliente que generó un requerimiento tiene dos mecanismos de información, un detalle de la atención y el estado general en que se encuentra el caso (ticket).

#### **Detalle de atención**

Para acceder al detalle de la atención de un requerimiento formulado, el cliente debe entrar por internet e identificarse como usuario válido (número de usuario y clave secreta). Una vez dentro del sistema, tendrá acceso a todos los requerimientos formulados, ya sea activos o históricos.

Al seleccionar el requerimiento buscado, puede conocer su estado y todas las acciones que se han realizado, como también los documentos ingresados. Podrá acceder a toda la información que el ejecutivo a cargo haya otorgado acceso externo. De esta manera, habrá información solamente de uso interno, que el cliente no podrá conocer.

#### **Estado de un requerimiento**

Adicionalmente y sin ningún tipo de restricciones se puede consultar el estado de un requerimiento, no así el detalle del mismo. Esta consulta se puede realizar por teléfono o internet, en ambos casos se debe ingresar el número de requerimiento y el sistema indicará solamente su estado (ingresado, cerrado, congelado o en proceso). Si está en proceso, se informará el estado en particular.

## Informes de gestión

**Graballo+** considera la generación de informes para realizar la gestión sobre los incidentes y requerimientos. Se contemplan cuatro tipos de informes.

### Informe por requerimiento (número de ticket)

Este reporte permitirá al usuario administrador obtener un informe con el detalle de un caso en particular, el cual se podrá obtener ingresando el número de ticket correspondiente o desde el Informe General de Incidentes / Requerimientos.

#### Datos básicos

Los datos básicos por cada ticket son los siguientes:

- Número de ticket
- Empresa
- Fecha Inicio
- Motivo
- Detalle de incidente / requerimiento
- Área Encargada
- Usuario responsable de su atención
- Causa del incidente/requerimiento. En caso que se encuentre cerrado.
- Análisis de causa y acción Correctiva. En caso que se encuentre cerrado.

#### Seguimiento de acciones realizadas

Para la resolución de un caso (ticket) se realizan distintas acciones, las que se almacenan en forma histórica. El informe incluye el seguimiento que se ha realizado, el que contiene lo siguiente:

- Fecha
- Hora
- Usuario (quién realizó la actividad)
- Descripción (texto que especifica lo realizado)
- Documentos adjuntos (archivos computacionales)



[Ejemplo de informe por número de ticket](#)

A continuación se muestra un ejemplo de página con el informe indicado.



The screenshot shows a web application interface for 'Sistema de Gestión de Incidentes'. The user is logged in as 'Jorge Muñoz'. The main menu includes 'Incidentes y Requerimientos', 'Informes', and 'Administración'. The current view is 'Informe de Incidente' for ticket number 1.

Incidente		Cliente	
<b>Nro. Incidente</b>	1	<b>Cliente</b>	1-Droguerías Ñuñoa
<b>Empresa</b>	Droguería Ñuñoa	<b>Obra</b>	1-Droguerías Ñuñoa
<b>Fecha Inicio</b>	30/08/2006	<b>Contacto</b>	
<b>Motivo</b>	Reclamo genérico	<b>Cargo Contacto</b>	
<b>Área Encargada</b>	Area de Prueba	<b>E-mail</b>	
<b>Usuario Cargo</b>	Jorge A. Muñoz Escobar	<b>Fono / Fax</b>	/
<b>Estado</b>	<b>Cerrado-Estado Inicial</b>		
<b>Causa Incidente</b>	Mal Fact. - No solicitado por cliente		
<b>Incidente</b>	prueba		

**Análisis de Causa y Acción Correctiva**  
aaaa

Seguimiento				
Fecha	Hora	Usuario	Descripción	Adjuntos
02/08/2007	18:28:56	Jorge Muñoz	Reclamo cerrado: aaaa	
02/08/2007	18:19:47	Jorge Muñoz	Reclamo en proceso	
02/08/2007	17:53:29	Jorge Muñoz	Reclamo congelado: aaaaa	
02/08/2007	17:36:11	Jorge Muñoz	(3) colabora	
02/08/2007	17:32:59	Jorge Muñoz	(2) colaborar	
02/08/2007	15:47:41	Jorge Muñoz	Reclamo en proceso	
02/08/2007	13:57:59	Jorge Muñoz	Reclamo congelado: congelamiento de prueba	

## Informe General de Requerimientos

Este reporte permite al usuario administrador obtener un listado general de casos, seleccionados de acuerdo a distintos criterios.

El listado incluye un enlace al caso, para obtener el detalle completo, similar a lo indicado en el *Informe por requerimiento*. Los casos que se encuentren en estado En Proceso, se presentarán con colores distintos según el número de días que lleve abierto, para lo cual se considera un máximo de tres tramos (1 a 3 días, 4 a 9 días, 10 y más días).

### Criterios de selección de casos

Para el despliegue de los casos, se utilizan los siguientes criterios de selección:

- **Tipo.** El usuario podrá seleccionar entre las opciones de Filtro si se trata de un incidente externo (ticket) o de una colaboración interna.
- **Responsable.** Podrá ingresar un responsable y también tendrá la posibilidad de buscar, a través de un botón. Por defecto al no ingresar nada se asume Todos.
- **Cliente.** Podrá ingresar un Cliente usuario y también tendrá la posibilidad de buscar, a través de un botón. Por defecto al no ingresar nada se asume Todos
- **Estado.** Se podrá filtrar por el estado en que se encuentre, Abierto, Cerrado, Congelado, En Proceso. Por defecto al no seleccionar nada se asume todos
- **Causa.** Se podrá seleccionar una o todas las causas de cierre de los incidentes o requerimientos.
- **Empresa.** se podrá seleccionar la empresa.
- **Motivo.** Podrá seleccionar dentro de los motivos manejados por el sistema para tipificar los casos. Por defecto al no seleccionar una específica se asume todos los motivos.
- **Período.** El usuario podrá ingresar dos fechas para acotar aún más la búsqueda, estas fechas tienen relación con la fecha de creación del caso.

### Casos seleccionados

El Informe que se obtendrá desplegará en la parte superior los datos sobre los cuales se realizó el filtro y el Total de registros encontrados. Posteriormente se indica una tabla con el detalle de los casos seleccionados.

Los datos que se desplegarán para cada incidente/requerimiento son:

- Número del ticket (con link a detalle)
- Fecha de Ingreso
- Responsable
- Tipo de caso
- Cliente
- Estado
- Número de días de ejecución
- Motivo
- Causa
- Detalle

El informe se podrá imprimir y exportar a Excel, para esto al los pies de la página existen los botones que permiten realizar las acciones mencionadas. Al descargar en Excel, el sistema abrirá una nueva ventana de explorador con el informe general de incidentes/requerimientos.

[Ejemplo de informe por criterios de selección](#)

A continuación se muestra un ejemplo de página con el informe indicado.



The screenshot shows a web interface for 'Sistema de Gestión de Incidentes'. The user is logged in as 'Jorge Muñoz'. The main menu includes 'Incidentes y Requerimientos', 'Informes', and 'Administración'. The current view is 'Informe General de Reclamos'. Below this, there are filter criteria: Origen Incidente (Todos), Cliente (1 1-Droguerías Ñuñoa), Estado Incidente (Todos), Causa del Incidente (Todos), Área (Todos), Responsable (Alcides Péndola Q.), Obra (1-Droguerías Ñuñoa), Empresa (Droguería Ñuñoa), and Motivo (Todos). The 'Registros Obtenidos' count is 1. A table titled 'Resultados del Informe' displays the following data:

Nro. Incidente	Fecha Ingreso	Responsable Tipo	Cliente Obra	Estado Días	Motivo Causa	Detalle
29	05/09/2006	Alcides Péndola Q. EXTERNO	84-FIGUEROA C/EF 1 84-FIGUEROA C/EF 1	Congelado-En revisión 332	Reclamo genérico. No definido	asdsadasd asdsadasd asdsadasd

At the bottom of the table, there are three buttons: 'Imprimir', 'Descargar Excel', and 'Volver'.

## Informe de Totales

Este reporte permitirá al usuario obtener totales de casos por distintos criterios, estos campos usados para el criterio son:

- Responsable
- Cliente
- Área
- Motivos

Adicionalmente al criterio se podrá incorporar filtro de:

- **Tipo.** El usuario podrá seleccionar entre las opciones de Filtro si se trata de un incidente externo (ticket) o de una colaboración interna.
- **Estado.** Se podrá filtrar por los distintos estados del caso: Abierto, Cerrado, Congelado, En Proceso. Se podrá seleccionar más de un estado. Por defecto estará seleccionado el estado "En Proceso".
- **Empresa.** Se podrá seleccionar la empresa.
- **Motivo.** Podrá seleccionar dentro de los motivos manejados por el sistema para tipificar los incidentes/requerimientos. Por defecto al no seleccionar una específica se asume todos los motivos.
- **Causa.** Podrá seleccionar uno o todas las causas de los incidentes/requerimientos. Por defecto se asumen todas las causas.
- **Período.** También se incorporará la posibilidad de filtrar por rango de fecha, considerando la fecha de Ingreso de los incidentes/requerimientos.

El Informe desplegará en la parte superior los datos sobre los cuales se realizó el filtro y en la parte inferior una tabla con los totales obtenidos.

La primera columna con los resultados desplegará dependiendo del criterio seleccionado

- Responsables
- Clientes
- Áreas
- Motivos

Luego, por cada estado escogido se desplegará una columna, en la cual se incluirá el total para el estado. En el caso del estado "En Proceso" se desplegarán tres columnas adicionales para totalizar según los tramos establecidos por número de días de los incidentes/requerimientos. La última columna de la tabla desplegará el Total de Incidentes/Requerimientos para el criterio. Se incluirá una fila al final de la tabla que totalice cada columna.

El Responsable, Cliente, Área o Motivo tendrá asociado un link que permitirá obtener el Informe General de Incidentes/Requerimientos para ese Responsable, Cliente, Área o Motivo y manteniendo el filtro ingresado. El informe se podrá imprimir y exportar a Excel, para esto al los pies de la página existen los botones que permiten realizar las acciones mencionadas. Al descargar en Excel, el sistema abrirá una nueva ventana de explorador con el Informe General de Incidentes/Requerimientos.

A continuación se muestra un ejemplo de pantalla.



**SGI ACGP** Empresas de Software S.A.

**Sistema de Gestión de Incidentes**

Jorge Muñoz | Incidentes y Requerimientos | Informes | Administración

### Informe de Totales

**Filtro Seleccionado**

<b>Criterios</b>	Responsable	<b>Origen Incidente</b>	[Todos]
<b>Estados Internos</b>		<b>Empresa</b>	Droguería Ñuñoa
<b>Estados Externos</b>	En Proceso,	<b>Período</b>	
<b>Motivo</b>	[Todos]	<b>Causa</b>	[Todos]

**Resultados del Informe**

Responsable	En Proceso			Total
	0-3 días	3-10 días	10 y + días	
Ana María Sepúlveda	80	0	0	80
Jorge Muñoz	7	0	0	7
José Luis Ramirez	1	0	0	1
PFLORES	1	0	0	1
Vania Acevedo	2	0	0	2

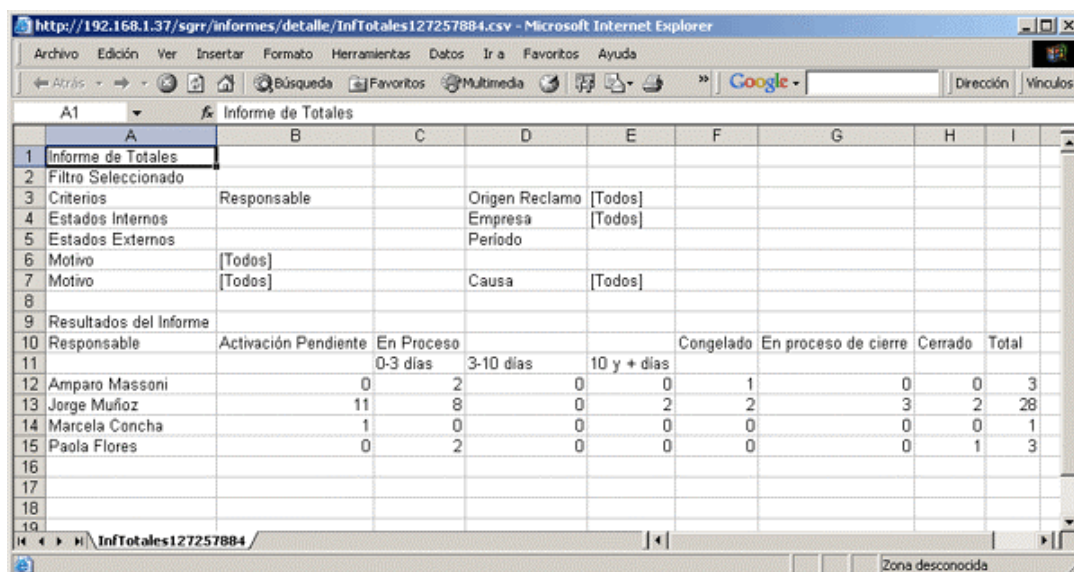
[Imprimir](#) | [Descargar Excel](#) | [Volver](#)

## Exportar a Excel

Este informe tiene por propósito entregar todos los incidentes/requerimientos que están en el sistema en un período de tiempo. Por lo tanto el filtro del informe solicita el ingreso de una ventana de tiempo. Una vez ingresado se abrirá una nueva ventana de explorador con el informe en Excel.

Este informe contiene lo siguiente:

- Número de incidente/requerimiento
- Tipo
- Fecha Ingreso
- Usuario que Ingreso
- Empresa
- Estado
- Días
- Motivo
- Causa
- Fecha Cierre
- Área
- Responsable
- Rut Cliente
- Cliente
- Código de Proyecto
- Proyecto
- Detalle
- Análisis de Causa y Acción Correctiva
- Último Movimiento



The screenshot shows a web browser window displaying an Excel report. The report is titled 'Informe de Totales' and contains a table with the following data:

Informe de Totales								
Responsable	Activación Pendiente	En Proceso	En Proceso	En Proceso	Congelado	En proceso de cierre	Cerrado	Total
		0-3 días	3-10 días	10 y + días				
Amparo Massoni	0	2	0	0	1	0	0	3
Jorge Muñoz	11	8	0	2	2	3	2	28
Marcela Concha	1	0	0	0	0	0	0	1
Paola Flores	0	2	0	0	0	0	1	3