



GUIA DE USUARIOS

Clientix Fideicomiso

Módulo de Atención al Cliente



Contenido

ATENCIÓN AL CLIENTE.....	3
CONFIGURAR SERVICIO.....	4
<i>Definir Áreas Resolutorias.....</i>	<i>4</i>
<i>Roles.....</i>	<i>7</i>
<i>Reglas de Escalamiento</i>	<i>9</i>
ATENDER SOLICITUD DEL CLIENTE.....	12
<i>Registrar Caso</i>	<i>12</i>
<i>Registrar Actividades.....</i>	<i>15</i>
<i>Actualizar Caso.....</i>	<i>21</i>
<i>Registrar Solución del Caso</i>	<i>25</i>
<i>Ingresar Notas y Anexos</i>	<i>26</i>
<i>Enviar Notificaciones.....</i>	<i>30</i>
<i>Consultar Base de Datos de Soluciones</i>	<i>31</i>

Atención al Cliente

A través de este Módulo se realiza el soporte de las solicitudes y reclamos de los clientes o contactos de la empresa.



Para realizar el seguimiento de los reportes de problemas u otro tipo de solicitudes se debe seguir el siguiente orden:

1. Configurar Servicio
 - Definir Áreas Resolutorias
 - Roles
 - Reglas de Escalamiento
2. Atender Solicitud del Cliente
 - Registrar Caso
 - i. Identificar Cliente
 - ii. Identificar el Tipo de Caso
 - iii. Solicitar Recaudos de Soporte para el caso en que se requieran
 - iv. Asignar Responsable de Atender Caso
 - Registrar Tareas a realizar sobre el Caso
 - Actualizar Caso
 - Registrar Solución del Caso
 - Ingresar Notas y Anexos
 - Enviar Notificaciones
 - Consultar Base de Datos de Soluciones

Configurar Servicio

Definir Áreas Resolutorias

Las áreas Resolutorias o áreas de Servicio permiten clasificar y especializar los diferentes canales de atención para las solicitudes o reclamos recibidos del cliente.

Para definir un área resolutoria o de servicio se debe seguir la siguiente ruta:

CRM>Atención al Cliente>Configurar Servicios>Áreas Resolutorias

Dar clic en el botón CREAR AREA RESOLUTORIA e ingrese la información solicitada tal como se muestra a continuación.

Crear Nuevo registro de Area Resolutoria

Áreas

Código	AUTO
Nombre Corto	Administracion de Claves de Seguridad
CREAR	CANCELAR

- Ingrese en el campo **Nombre Corto** un texto que identifique el objeto a atender en esta área resolutoria.

A continuación debe dar clic en el botón CREAR.

Para finalizar la definición del área resolutoria es necesario registrar los usuarios que van a recibir notificaciones por casos asignados al área.

Para esto debemos seleccionar el registro de Área Resolutoria y dar clic en el botón DESPLEGAR.

A continuación se presenta la Vista de Área Resolutoria, por lo que debe ir hasta la sección “Notificaciones para el Área”, como se muestra a continuación:

Notificaciones para el Area

Notificaciones para el Area: 0
Mostrando Notificaciones para el Area: 0 Al 0

SEL	Usuario Asignado	Área Resolutoria	Enviar E-Mail	Crear Tarea
DESPLEGAR	MODIFICAR	BORRAR	CREAR NOTIFICACIÓN DEL AREA	
VISTAS	Mostrar todo los Registros ▼			

Para asignar los agentes de telemarketing dar clic al botón CREAR NOTIFICACION DEL AREA y se desplegará la siguiente pantalla:

Crear Nuevo registro de Notificación del Area

Notificación del Area

Área Resolutoria	BA0003, Administracion de Claves de Seguridad ▼
Usuario Asignado	salegrett 🔍

Acción

¿Crear Alerta?	Sí <input type="radio"/> No <input checked="" type="radio"/>
Crear Tarea	Sí <input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/>
Enviar E-Mail	Sí <input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/>

Información de Registro

CREAR	CANCELAR
-------	----------

Aquí se registrará el usuario que va a recibir notificación de los casos asignados al área resolutoria, y si la notificación va a ser vía email y / o asignando una tarea a este usuario y / o creando un mensaje.

- En los campo **Usuario Asignado**, oprima el icono 🔍 para hacer una búsqueda y seleccione el usuario que corresponda.
- En el campo **¿Crear Alerta?**, oprima la casilla ☒ y seleccione el valor Si para solicitar envío de email. El sistema asigna por defecto el valor No.
- En el campo **Crear Tarea**, oprima la casilla ☒ y seleccione el valor Si para crear una tarea. El sistema asigna por defecto el valor No.
- En el campo **Enviar E-Mail**, oprima la casilla ☒ y seleccione el valor Si para solicitar envío de email. El sistema asigna por defecto el valor No.

Para finalizar solo debe dar clic en el botón CREAR.



Ingresar Otras Notificaciones para el Área: Repetir los pasos anteriores para completar el ingreso de todas las notificaciones.

Roles

Esta opción permite ingresar la lista de Cargos o Roles contenidos dentro de la estructura organizativa de la Empresa, áreas de negocio o áreas resolutorias. Este Rol y sus participantes se van a usar para escalar casos de acuerdo a las reglas de escalamiento que se hayan definido.

Para ingresar un nuevo rol se debe seguir la siguiente ruta:

CRM>Atención al Cliente>Configurar Servicios>Roles

Dar clic en el botón CREAR ROL e ingrese la información solicitada tal como se muestra a continuación.

Crear Nuevo registro de Rol

Código	CORD_SEG
Fecha Efectiva <small>[AAAA-MM-DD]</small>	today
Nombre Corto	Coordinador de Seguridad de Acceso
Descripción	Coordinador de Seguridad de Acceso: personas de nivel supervisor que deben velar por el cumplimiento de las políticas en relación a la administración de claves de seguridad y otras políticas de seguridad de la información.
<div>CREAR CANCELAR</div>	

- Ingrese en el campo **Nombre Corto** el nombre del cargo a registrar.

Para finalizar debe dar clic en el botón CREAR.

Para finalizar la creación del Rol es necesario registrar los participantes de ese rol que son los que van a recibir las notificaciones por escalamiento de casos.

Para esto debemos seleccionar el registro del Rol y dar clic en el botón DESPLEGAR.

A continuación se presenta la Vista de Rol, por lo que debe ir hasta la sección “Rol del participante” como se muestra a continuación:

Role del participante

Role del participante: 0

Mostrando Role del participante: 0 Al 0


SEL Rol	Usuarios
<input type="button" value="DESPLEGAR"/>	<input type="button" value="MODIFICAR"/>
<input type="button" value="BORRAR"/>	<input type="button" value="CREAR ROL DE PARTICIPANTE"/>
<input type="button" value="VISTAS"/>	<input type="button" value="Mostrar todo los Registros"/>

Para asignar los agentes de telemarketing dar clic al botón CREAR ROL DE PARTICIPANTE y se desplegará la siguiente pantalla:

Crear Nuevo registro de Rol de participante

Rol	Código	OPE_SEG	Nombre Corto	Operadores de Seguridad de Ac
Usuario	cramirez			
<input type="button" value="CREAR"/> <input type="button" value="CANCELAR"/>				

Aquí se registrará el usuario que va a recibir notificación por escalamiento de casos.

- En los campo **Usuario Asignado**, oprima el icono  para hacer una búsqueda y seleccione el usuario que corresponda.

Para finalizar solo debe dar clic en el botón CREAR.



Ingresar Otros Participantes en un Rol: Repetir los pasos anteriores para completar el ingreso de todas los participantes.

Reglas de Escalamiento

Esta opción permite definir las reglas para escalar un caso, de acuerdo al tipo de petición, área resolutoria, prioridad, estado de la solicitud y horas abierto. Se pueden definir dos acciones a tomar como regla de escalamiento: 1. Notificar a tercero (participantes de un Rol), y 2. Modificar el estado (estatus) del caso.



Esta lista de Reglas de Escalamiento es referencial, el sistema no toma acción.

Para definir una regla de escalamiento de un caso se debe seguir la siguiente ruta:


CRM>Atención al Cliente>Configurar Servicios>Reglas de Escalamiento

Dar clic en el botón **CREAR REGLA DE ESCALAMIENTO** e ingrese la información solicitada tal como se muestra a continuación.

Crear Nuevo registro de Regla de Escalamiento

Código	AUTO
Fecha Efectiva [AAAA-MM-DD]	today
Nombre Corto	Escalar Caso: Problemas con la clave de acceso al Sistema
Estado	Activo (A) ▾
¿Aplica a todos los casos?	Sí <input type="radio"/> No <input checked="" type="radio"/>
Estado De la Petición	En proceso (PRO) ▾
Área Resolutoria	BA0003, Administracion de Claves de Seguridad ▾
Tipo De la Petición	Acceso al sistema (SA) ▾
Prioridad	Seleccione la prioridad de la actividad () ▾
Horas Abierto	24

Notificación


Notificar a	Código	CORD_SEG	Nombre Corto	Coordinador de Seguridad de Ac 
¿Crear Tarea?	Sí <input type="radio"/> No <input checked="" type="radio"/>			
¿Enviar E-Mail?	Sí <input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/>			
¿Crear Alerta?	Sí <input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/>			
Días de Aviso Previo	0			

Acción

Cambiar a Estatus	---seleccione estatus--- () ▾
--------------------------	-------------------------------

Información de Registro

CREAR	CANCELAR
--------------	-----------------

- En los campos **Estado de la Petición**, **Área Resolutoria**, **Tipo de la Petición** y **Prioridad**, oprima la casilla ☒ y seleccione el valor que corresponde a la regla a definir.
- En el campo **Horas Abierto**, ingrese el valor en horas para que un caso sin resolver sea escalado a otro nivel.
- En los campo **Notificar a**, oprima el icono  para hacer una búsqueda y seleccione el dentro de la lista de Roles definidos el que corresponda a la notificación.
- En el campo **¿Crear Alerta?**, oprima la casilla ☒ y seleccione el valor Si para solicitar envío de email. El sistema asigna por defecto el valor No.

- En el campo **¿Crear Tarea?**, oprima la casilla ☐ y seleccione el valor Si para crear una tarea. El sistema asigna por defecto el valor No.
- En el campo **¿Enviar E-Mail?**, oprima la casilla ☐ y seleccione el valor Si para solicitar envío de email. El sistema asigna por defecto el valor No.
- En el campo **Cambiar a Estatus**, oprima la casilla ☐ y seleccione el nuevo estado que debe tener el caso cuando se cumpla las condiciones definidas para una regla de escalamiento. Si no hay cambios deje este valor nulo (---Selección Estado--- ()).

Para finalizar debe dar clic en el botón CREAR.

Atender Solicitud del Cliente

Registrar Caso

Registro de información de una solicitud de servicio o reclamo para los clientes/cuentas y sus diferentes contactos.

Para ingresar una solicitud o reclamo se debe seguir la siguiente ruta:

CRM>Atención al Cliente>Casos

Dar clic en el botón CREAR CASO e ingrese la información solicitada como se muestra a continuación:

Crear Nuevo registro de Caso


Detalle del Caso

Código	AUTO
Asunto	Clave de Internet bloqueada
Descripción	El cliente no puede usar el servicio de <u>internet</u> porque su clave esta bloqueada.
Fecha y Hora Efectiva <small>[AAAA-MM-DD HH:MM:SS]</small>	now
Area Resolutoria	BA0003, Administracion de Claves de Seguridad
Prioridad	Alta (H)
Estado De la Petición	En proceso (PRO)
Tipo De la Petición	Acceso al sistema (SA)
Asignado A	salegrett




En esta primera parte se ingresa la información básica del caso, descripción y fecha de recepción, se asigna una prioridad y se identifica el tipo de solicitud recibida.

En este punto también se debe asignar el área y persona responsable para atender la solicitud.

- Ingrese en el campo **Asunto**, un texto corto que identifique caso.

- En el campo **Área Resolutoria**, oprima la casilla ☐ y seleccione de la lista presentada el área que deba atender el caso.
- En el campo **Tipo de la Petición**, oprima la casilla ☐ y seleccione de la lista presentada el tipo de caso.
- En el campo **Asignado a**, oprima el icono  para hacer una búsqueda y seleccione el usuario responsable de atender el caso.

Solicitado Por

Código de Cuenta	Código	00000110	Nombre Corto	Gioskiardo, Carlos	
Contacto	Apellido		Nombre		
	Nombre				
	Apellido				
	Cargo o Posición				
	Número de Teléfono				
	Número de Fax				
	E-mail				
	Nro. Ref. del Cliente				
	Fuente	-- Seleccione una opción -- () 			

En la segunda parte se ingresa la información del cliente o contacto, se ubica su nombre en la lista de clientes (campo **Código de Cuenta**) o contacto (campo **Contacto**). Adicional se puede colocar el nombre completo (campos **Nombre** y **Apellido**), cargo, teléfonos y email, directamente en pantalla, de la persona que esta haciendo la solicitud en caso de no estar registrada en la base de datos de contacto del sistema.

- En el campo **Fuente**, oprima la casilla ☐ y seleccione de la lista presentada el tipo de fuente que corresponda a la solicitud recibida.

Resolución

Fecha estimada de resolución [AAAA-MM-DD HH:MM:SS]	<input type="text"/>
Notas/Recaudos	El Sistema inactiva la clave de acceso por tres intentos fallidos.
Resolución	<input type="text"/>

Información de Registro

En esta última parte se puede ingresar un comentario o nota inicial. En el campo **Resolución** se puede colocar un resumen de la solución del caso.

- En el campo **Fecha estimada de resolución**, ingrese o seleccione la fecha que corresponda.
- En el campo **Notas/Recaudos**, ingrese un comentario o Nota inicial.
- En el campo **Resolución**, ingrese un resumen de la solución del caso. Al crear el caso puede dejar este campo en blanco e ingresar el resumen cuando se actualice el caso.

Para finalizar solo debe dar clic en el botón CREAR.

Registrar Actividades

Una vez evaluada la solicitud de servicio o reclamo y creado el caso, se debe ingresar las tareas o actividades a realizar para atender esta solicitud.

Para registrar una tarea o actividad se debe seguir la siguiente ruta:

CRM>Atención al Cliente>Casos

En la listado “Casos” marcar el registro del caso específico y dar clic en el botón DESPLEGAR. Utilice la opción de FILTRO si desea que el listado tenga un criterio en particular.

Casos

Búsqueda Rápida

Código	<input type="text"/>	Asunto	<input type="text"/>
Fecha y Hora Efectiva <small>[AAAA-MM-DD HH:MM:SS]</small>	<input type="text"/>	Prioridad	Seleccione la prioridad de la actividad ()
Estado De la Petición	---seleccione estatus--- ()	Fuente	-- Seleccione una opción -- ()
Asignado A	<input type="text"/>	Tipo De la Petición	---seleccione tipo--- ()
Código de Cuenta	Código <input type="text" value="00000110"/>	Nombre Corto	<input type="text" value="Gioskiardo, Carlos"/>
Creado Por	<input type="text"/>		

FILTRO LIMPIAR FILTRO

Casos Encontrado(s): 1

Mostrando Casos: 1 Al 1

SEL	Código	Fecha y Hora Efectiva	Asunto	Cuenta	Prioridad	Tipo De la Petición	Estado De la Petición	Dueño	Fuente
<input checked="" type="checkbox"/>	00000026	May 28, 10 12:11:46	Clave de Internet bloqueada	00000110, Gioskiardo, Carlos (00000110)	Alta (H)	Acceso al sistema (SA)	En proceso (PRO)	Belfort, Maria (mbelfort)	
<input type="checkbox"/>									

VISTAS

A continuación se presenta la Vista de Caso, por lo que debe ir hasta la sección “Actividades del Caso” como se muestra a continuación:

Actividades del Caso

Actividades: 0
Mostrando Actividades: 0 Al 0

SEL	Fecha de Inicio	Nombre Corto	Descripción	Fecha De Entrega	Estado	Cuenta	Prospecto	Asignado A	Dueño
-----	-----------------	--------------	-------------	------------------	--------	--------	-----------	------------	-------

DESPLEGAR MODIFICAR BORRAR **CREAR ACTIVIDAD**

VISTAS Mostrar todo los Registros ▼

Dar clic al botón CREAR ACTIVIDAD y se desplegará la siguiente pantalla:


Crear Nuevo registro de Actividad

Nombre Corto	Eliminar condicion de bloqueo de clave de acceso a internet			
Solicitud	Código	00000026	Asunto	Clave de Internet bloqueada
Tipo de Actividad	Operativa (10)			
Ubicación				
Descripción	Remitir información al Dpto. de Seguridad de la información para procesar la solicitud.			
Asignado A	cramirez			
Estado	No comenzado (N)			
Prioridad	Alta (H)			
Porcentaje Terminado	0			
Código de Cuenta	Código	00000110	Nombre Corto	Gioskiardo, Carlos
Fecha de Inicio [AAAA-MM-DD HH:MM:SS]	2010-06-01		Fecha De Entrega [AAAA-MM-DD HH:MM:SS]	2010-06-01
Fecha de Terminación [AAAA-MM-DD]				

Recordatorio

Recordatorio (Relativo)	1 Día (01D)	Antes del Inicio	Recordatorio [AAAA-MM-DD HH:MM:SS]	
¿Crear Alerta?	Sí <input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/>	¿Enviar E-Mail?	Sí <input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/>	

Recurrencia

Recurrencia	Fecha final [AAAA-MM-DD]	
Sin fecha final: <input type="checkbox"/> 		

Información de Registro

CREAR	CANCELAR
-------	----------

ALeNET, Inc.

701 S.W. 27Th Avenue, Suite 703, Miami, FL 33135 • Voice: (305) 646-1135 • Fax: (305) 468-6560 • Web: <http://www.alenet.com>

Aquí se registrará la información de la actividad a realizar, como fecha de inicio, fecha de entrega, prioridad, tipo de actividad y descripción.

Para finalizar solo debe dar clic en el botón CREAR.



Completar lista de Actividades: Repetir los pasos anteriores para completar el ingreso de las Actividades a realizar.



Actualizar Actividades: Es importante mantener actualizado el estado de la actividad. Para actualizar esta información basta con desplegar el registro y darle clic al botón MODIFICAR.

Actividades del Caso

Actividades: 1									
Mostrando Actividades: 1 Al 1									
SEL	Fecha de Inicio	Nombre Corto	Descripción	Fecha De Entrega	Estado	Cuenta	Prospecto	Asignado A	Dueño
<input checked="" type="checkbox"/>	Jun 01, 10 00:00:00	Eliminar condicion de bloqueo de clave de acceso a internet	Remitir información al Dpto. de Seguridad de la información para procesar la solicitud.	Jun 01, 10 00:00:00	No comenzado (N)	00000110, Gioskiando, Carlos (00000110)	.0	Ramirez D., Carlos J. (cramirez)	Belfort, Maria (mbelfort)
<input type="checkbox"/>	<div> <input type="button" value="DESPLEGAR"/> <input type="button" value="MODIFICAR"/> <input type="button" value="BORRAR"/> <input type="button" value="CREAR ACTIVIDAD"/> </div> <div> <input type="button" value="VISTAS"/> <input type="button" value="Mostrar todos los registros"/> </div>								

A continuación se presenta la siguiente vista:


Modificar Actividad

Nombre Corto	Eliminar condicion de bloqueo de clave de acceso a internet		
Solicitud	Código	00000026	Asunto
			Clave de Internet bloqueada
Tipo de Actividad	Operativa (10)		
Ubicación			
Descripción	Remitir información al Dpto. de Seguridad de la información para procesar la solicitud.		
Asignado A	cramirez		
Estado	Finalizado (C)		
Prioridad	Alta (H)		
Porcentaje Terminado	100		
Código de Cuenta	Código	00000110	Nombre Corto
			Gioskiardo,Carlos
Fecha de Inicio	2010-06-01 00:00:00	Fecha De Entrega	2010-06-01 00:00:00
Fecha de Terminación	2010-05-31		

Recordatorio

Recordatorio (Relativo)	1 Día (01D)	Antes del Inicio	Recordatorio	1999-12-30 00:00:00
¿Crear Alerta?	Sí	No	¿Enviar E-Mail?	Sí
				No

Recurrencia

Recurrencia	Fecha final
Sin fecha final:	<input type="checkbox"/> 

Información de Registro

GUARDAR	CANCELAR
---------	----------

ALENET, Inc.

701 S.W. 27Th Avenue, Suite 703, Miami, FL 33135 • Voice: (305) 646-1135 • Fax: (305) 468-6560 • Web: <http://www.alenet.com>

- En el campo **Estado**, oprima la casilla ☐ y seleccione de la lista presentada el estado que corresponde a la actividad.
- Si la actividad o tarea se finalizó, en el campo **Fecha de Terminación**, ingrese o seleccione fecha de finalización.
- Actualice el campo **Porcentaje Terminado**.

Para finalizar la operación solo debe dar clic en el botón GUARDAR al final de pantalla.

Actualizar Caso

Para hacer un seguimiento del Caso es importante registrar los diferentes estados por donde pasa la solicitud, incluyendo una nota descriptiva por cada instancia. Esta actualización proporciona información histórica requerida para realizar el seguimiento y soporte de las solicitudes recibidas.

Para actualizar una solicitud o reclamo se debe seguir la siguiente ruta:

CRM>Atención al Cliente>Casos

Marcar el registro que se debe actualizar y dar clic en el botón MODIFICAR como se muestra a continuación:

Casos

Búsqueda Rápida

Código	<input type="text"/>	Asunto	<input type="text"/>
Fecha y Hora Efectiva (AAAA-MM-DD HH:MM:SS)	<input type="text"/>	Prioridad	Seleccione la prioridad de la actividad ()
Estado De la Petición	---seleccione estatus--- ()	Fuente	-- Seleccione una opción -- ()
Asignado A	<input type="text"/>	Tipo De la Petición	---seleccione tipo--- ()
Código de Cuenta	Código <input type="text" value="00000110"/>	Nombre Corto	<input type="text" value="Gioskiardo,Carlos"/>
Creado Por	<input type="text"/>		

FILTRO LIMPIAR FILTRO

Casos Encontrado(s): 1
Mostrando Casos: 1 Al 1

SEL	Código	Fecha y Hora Efectiva	Asunto	Cuenta	Prioridad	Tipo De la Petición	Estado De la Petición	Dueño	Fuente
<input checked="" type="checkbox"/>	00000026	May 28, 10 12:11:46	Clave de Internet bloqueada	00000110, Gioskiardo,Carlos (00000110)	Alta (H)	Acceso al sistema (SA)	En proceso (PRO)	Belfort, Maria (mbelfort)	

☐

VISTAS

A continuación se presenta la siguiente vista:

ALeNET, Inc.

701 S.W. 27Th Avenue, Suite 703, Miami, FL 33135 • Voice: (305) 646-1135 • Fax: (305) 468-6560 • Web: <http://www.alenet.com>

Modificar Caso

Detalle del Caso

Código	00000026
Asunto	Clave de Internet bloqueada
Descripción	El cliente no puede usar el servicio de internet porque su clave esta bloqueada.
Fecha y Hora Efectiva <small>[AAAA-MM-DD HH:MM:SS]</small>	2010-05-28 12:11:46
Area Resolutoria	BA0003, Administracion de Claves de Seguridad
Prioridad	Alta (H)
Estado De la Petición	Caso transferido (TRA)
Tipo De la Petición	Acceso al sistema (SA)
Asignado A	mbelfort

Solicitado Por

Código de Cuenta	Código	00000110	Nombre Corto	Gioskiardo, Carlos
Contacto	Apellido		Nombre	
	Nombre			
	Apellido			
	Cargo o Posición			
	Número de Teléfono			
	Número de Fax			
	E-mail			
	Nro. Ref. del Cliente			
	Fuente	-- Seleccione una opción -- ()		

Resolución

Fecha estimada de resolución <small>[AAAA-MM-DD HH:MM:SS]</small>	
Notas/Recaudos	Caso transferido.
Resolución	

Información de Registro

GUARDAR	CANCELAR
---------	----------

- Actualice el campo **Estado de la Petición**, oprima la casilla ☐ y seleccione de la lista presentada el valor que corresponde:
 - En espera de recaudos (WRC)
 - Con recaudos en tránsito (RIT)
 - En proceso (PRO)
 - No Procede (REJ)
 - Tramitación (WCE)
 - Reactivado (REA)
 - Caso Transferido (TRA)
 - Procede (CLO)

- Utilice el campo **Notas/Recaudos**, para colocar una nota sobre el porque se encuentra el caso en una etapa o estado en particular.

Para finalizar la operación solo debe dar clic en el botón GUARDAR al final de pantalla.

A partir de este momento esta información puede ser visualizada en la sección “Estado de la Petición” como se muestra a continuación:

Estado De la Petición

Historia Del Estado De la Petición: 4

Mostrando Historia Del Estado De la Petición: 1 Al 4

SEL	Solicitud	Estado De la Petición	Notas	Asignado A	Fecha y Hora Efectiva	Creado Por	Fecha de Creación	Modificado Por	Última Modificación
<input type="checkbox"/>	00000026, Clave de Internet bloqueada (00000026)	En proceso (PRO)	El Sistema inactiva la clave de acceso por tres intentos fallidos.	Alegrett, Sebastian (salegrett)	May 28, 10 12:11:46	Belfort, Maria (mbelfort)	May 28, 2010 12:11:46	Belfort, Maria (mbelfort)	May 28, 2010 12:11:46
<input type="checkbox"/>	00000026, Clave de Internet bloqueada (00000026)	Caso transferido (TRA)	Caso transferido.	Belfort, Maria (mbelfort)	May 28, 10 12:11:46	Belfort, Maria (mbelfort)	May 28, 2010 12:11:46	Belfort, Maria (mbelfort)	May 31, 2010 10:33:26
<input type="checkbox"/>	DESPLEGAR VISTAS Mostrar todo los Registros ▼								

Registrar Solución del Caso

Una vez completada la solicitud de servicio o reclamo, debemos registrar la solución que se le dio al Caso. Esta acción crea una **Base de Datos de Soluciones** que puede ser consultada y servir de guía en la solución de casos similares.

Para ingresar la solución del caso debemos considerar en el punto anterior **Actualizar Caso** los siguientes detalles:

- Seleccionar el valor Procede (CLO) en el campo **Estado de la Petición**
- Ingresar en el recuadro **Resolución** la explicación de la solución dada al caso

Estado De la Petición		Procede (CLO) ▼
-----------------------	--	-----------------

Resolución	
Fecha estimada de resolución <small>[AAAA-MM-DD HH:MM:SS]</small>	<input type="text"/>
Notas/Recaudos	Caso Finalizado.
Resolución	Pasos para solución del caso: 1. Desbloquear el usuario 2. Asignar clave genérica 3. Comunicar al cliente 4. Cerra y documentar el caso.

Información de Registro	
GUARDAR	CANCELAR

Ingresar Notas y Anexos

Es posible ingresar notas o anexas archivos a un Caso en particular.

Para registrar una nota y/o anexas un archivo a un caso se debe seguir la siguiente ruta:

CRM>Atención al Cliente>Casos

En el listado “Casos” marcar el registro del caso específico y dar clic en el botón DESPLEGAR. Utilice la opción de FILTRO si desea que el listado tenga un criterio en particular.

Casos

Búsqueda Rápida

Código	<input type="text"/>	Asunto	<input type="text"/>
Fecha y Hora Efectiva [AAAA-MM-DD HH:MM:SS]	<input type="text"/>	Prioridad	Seleccione la prioridad de la actividad ()
Estado De la Petición	---seleccione estatus--- ()	Fuente	-- Seleccione una opción -- ()
Asignado A	<input type="text"/>	Tipo De la Petición	---seleccione tipo--- ()
Código de Cuenta	Código <input type="text" value="00000110"/>	Nombre Corto	<input type="text" value="Gioskiardo,Carlos"/>
Creado Por	<input type="text"/>		

FILTRO LIMPIAR FILTRO

Casos Encontrado(s): 1

Mostrando Casos: 1 Al 1

SEL	Código	Fecha y Hora Efectiva	Asunto	Cuenta	Prioridad	Tipo De la Petición	Estado De la Petición	Dueño	Fuente
<input checked="" type="checkbox"/>	00000026	May 28, 10 12:11:46	Clave de Internet bloqueada	00000110, Gioskiardo, Carlos (00000110)	Alta (H)	Acceso al sistema (SA)	En proceso (PRD)	Belfort, Maria (mbelfort)	
<input type="checkbox"/>	<div> <div>DESPLEGAR</div> <div>MODIFICAR</div> <div>BORRAR</div> <div>CREAR CASO</div> </div>								
	<div>VISTAS</div>								

A continuación se presenta la Vista del Caso, por lo que debe ir hasta la sección “Notas” como se muestra a continuación:

Notas

Notas: 0
Mostrando Notas: 0 Al 0

SEL	Nombre Corto	Fecha y Hora Efectiva	Notas	Dueño
<input type="button" value="DESPLEGAR"/> <input type="button" value="MODIFICAR"/> <input type="button" value="BORRAR"/> <input type="button" value="DESENLAZAR"/> <input type="button" value="CREAR NOTA"/> <input type="button" value="ENLAZAR"/>				
<input type="button" value="VISTAS"/> <input type="button" value="Mostrar todo los Registros"/>				

Dar clic al botón CREAR NOTA y se desplegará la siguiente pantalla:

Crear Nuevo registro de Nota

Nombre Corto	Copia de Cédula de Identidad		
Fecha y Hora Efectiva [AAAA-MM-DD HH:MM:SS]	now		
Notas	Copia de cédula de identidad		
Adjuntos	C:\Documents and Settings\ Browse...		
Código de Cuenta	Código	00000110	Nombre Corto
			Gioskiardo, Carlos
<input type="button" value="CREAR"/> <input type="button" value="CANCELAR"/>			

- En el campo **Nombre Corto**, ingrese un texto alusivo a la nota o archivo anexo.
- El campo **Adjuntos**, de clic en el botón BROWSER para buscar la imagen. Esta información debe estar guardada como documento electrónico.

Para finalizar solo debe dar clic en el botón CREAR.



Registrar Solución del Caso: Se pueden incluir Notas o anexar archivos, como documentación de la solución dada a un caso. Este punto complementa la información que se esta grabando en la Base de Datos de Soluciones.



Si una nota o archivo anexo debe incluirse en más de un caso, Que debo hacer?:

Si una nota o archivo anexo debe ser incluido en mas de un caso, no es necesario ingresar de nuevo, solo debe crearse la relación entre el caso y la nota. Esta relación se crea a través del botón ENLAZAR.

A continuación se presenta la Vista del Caso, por lo que debe ir hasta la sección “Notas” y dar clic al botón ENLAZAR, como se muestra a continuación:

Notas

Notas: 1 Mostrando Notas: 1 Al 1				
SEL	Nombre Corto	Fecha y Hora Efectiva	Notas	Dueño
<input checked="" type="checkbox"/>	Copia de Cedula de Identidad	Jul 16, 08 00:00:00	Copia de Cedula de Identidad	
<input type="checkbox"/>				
<div> DESPLEGAR MODIFICAR BORRAR DESENLAZAR CREAR NOTA ENLAZAR </div>				
VISTAS Mostrar todo los Registros				

A continuación el sistema presenta la siguiente pantalla:

Relacionar Notas

Nombre Corto

Fecha y Hora Efectiva

BUSCAR
CANCELAR

Ingresa el nombre corto o fecha efectiva de la nota para condicionar la búsqueda. Dar clic al botón BUSCAR y el sistema presenta la lista de notas que cumplen con el criterio. Si no se ingresa criterio la lista presentada será completa.

Relacionar Notas

Nombre Corto
%Nota%

Fecha y Hora Efectiva

BUSCAR
CANCELAR

Notas


Nombre Corto	Fecha y Hora Efectiva
Nota 1- Solucion Caso	2008-07-01 00:00:00
Nota 2 - Solucion Caso	2008-07-02 00:00:00

Selección el contacto que se quiere enlazar, dar clic sobre el campo Nombre Corto **Nota 1- Solución Caso** y la nota aparece dentro de la lista de notas, como se muestra a continuación:

Notas

Notas: 2

Mostrando Notas: 1 Al 2

SEL	Nombre Corto	Fecha y Hora Efectiva	Notas	Dueño
<input type="checkbox"/> 	Copia de Cédula de Identidad	May 31, 10 10:48:58	Copia de cédula de identidad	
<input type="checkbox"/> 	Nota 1- Solucion Caso	Jul 01, 08 00:00:00	Nota 1- Solucion Caso	
<input type="checkbox"/>	<div>DESPLEGAR MODIFICAR BORRAR DESENLAZAR CREAR NOTA ENLAZAR</div> <div>VISTAS Mostrar todo los Registros </div>			

Enviar Notificaciones

Si al crear el Área Resolutoria se definieron notificaciones para los usuarios, se van a recibir estas notificaciones cuando se cree o modifique el caso.

Si la Notificación es Crear Tarea, el(los) usuario(s) va(n) a ver en el Listado de Tareas una nueva tarea, como se muestra a continuación:

Lista de Tareas						
Records: 2						
Mostrando records: 1 Al 2						
SEL	Asunto	Dueño / Responsable	Asignado a	Fecha de Inicio	Fecha de Entrega	Estado
<input type="checkbox"/>	Ref#:00000026 - Clave de Internet bloqueada	mbelfort	mbelfort	May 31, 2010	0000-00-00	Inactivo
<input type="checkbox"/>	Ref#:00000026 - Clave de Internet bloqueada	mbelfort	mbelfort	May 31, 2010	0000-00-00	Inactivo
<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="DESPLEGAR"/>	<input type="button" value="MODIFICAR"/>	<input type="button" value="BORRAR"/>	<input type="button" value="CREAR TAREA"/>	<input type="button" value="FILTRO"/>	

Si la Notificación es Crear E-Mail, el(los) usuario(s) va(n) a recibir un email con las Notas y Descripción del caso, como se muestra a continuación:

Subject: Ref#:00000026 - Clave de Internet bloqueada
Referencia: 00000026
Creado por: Belfort, Maria
Asignado a: Belfort, Maria
Estado: Procede
Notas
Caso Finalizado.
Descripción
El cliente no puede usar el servicio de internet porque su clave esta bloqueada.

Consultar Base de Datos de Soluciones

A través de esta opción podemos consultar las soluciones dadas a cada solicitud de servicio o reclamo procesado. Esta información es guía en la solución de casos similares.

Para consultar la Base de Datos de Soluciones se debe seguir la siguiente ruta:

CRM>Atención al Cliente>Soluciones

Si se desea ubicar un caso específico en forma directa puede utilizar la herramienta de FILTRO que tiene el aplicativo, ingresando los valores que correspondan a los criterios definidos en un listado, como se muestra a continuación:

Soluciones

Asunto	<input type="text"/>
Resolución	<div style="border: 1px solid red; padding: 5px;">%clave%</div>
Fuente	-- Seleccione una opción -- ()
<div style="border: 1px solid red; padding: 2px;">FILTRO</div> <div>LIPIAR FILTRO</div>	

Ingresar los datos y dar clic al botón FILTRO y se actualiza la pantalla con los registros que cumplen con el criterio establecido.

Casos: 3
Mostrando Casos: 1 Al 3

SEL	Código	Resolución	Fecha y Hora Efectiva	Cuenta	Asunto
<input type="checkbox"/>	00000026	Pasos para solución del caso: 1. Desbloquear el usuario 2. Asignar clave genérica 3. Comunicar al cliente 4. Cerra y documentar el caso.	May 28, 10 12:11:46	00000110, Gioskiardo, Carlos (00000110)	Clave de Internet bloqueada
<input type="checkbox"/>	00000009	1. Seguir procedimiento para activar clave por máximo intento de login fallido SEG-002-2010.	Nov 05, 08 11:19:00	00000104, Sistemas Alenet de Vzla (00000104)	Problemas con password de entrada
<input type="checkbox"/>	00000002	1. Seguir procedimiento de activación de claves Seg-001-2010. 2. Enviar Notificación al cliente	Nov 20, 08 16:18:00	CRM000002, Cliente 2 (CRM000002)	Caso 2

☐ DESPLEGAR
☐ VISTAS

Seleccionar el registro y dar clic en el botón DESPLEGAR y se presenta el detalle del Caso correspondiente a la solución seleccionada.