



Briefcase e-Care

Administre toda la problemática de su mesa de ayuda, mejorando notablemente la productividad.

Briefcase e-Care®

Dentro de las empresas existen áreas donde, establecer contacto con los clientes (sin importar su tipo), es parte de las actividades cotidianas. Dado que en la actualidad el teléfono continúa siendo el medio más utilizado para comunicarse, establecer un centro de atención de llamadas permite efectuar un sin número de operaciones con mayor agilidad, evitando los desplazamientos de un lugar a otro. Sin embargo, con el advenimiento de Internet y la tecnología que envuelve este concepto, tenemos otro medio de comunicación flexible y atractivo para efectuar esas mismas actividades.

Briefcase e-Care es una excelente herramienta destinada a mejorar las necesidades de gestión y administración de todos los incidentes (requerimientos, consultas, reclamos y quejas) reportados a través de un Call Center, ya sea por los clientes externos o los empleados internos de la Empresa.

Formularios y/o Funcionalidades

Clientes (Names & Address Book, CRM o bases Externas)

Registro de Incidentes

Incidentes

Técnicos

Ordenes de Trabajo

Herramientas de Solución

Respuestas

Q&A Scripts

Base de Conocimiento

Novedades

Procesos de Solución de Incidentes

Derivación

Asignación Automática

Notificación de Documentos

Integración con la Base de Correo del Usuario

Módulo Web

Información de la Gestión

Estadísticas

Estadísticas / Gráficos Pre-Definidos: Información comparativa relativa a la gestión

Seguridad

Organigrama Funcional y Jerárquico:

Usuarios

Grupos

Perfiles

Componentes del Sistema

Páginas

Workflow

Tablas

Integración con Bases de Datos Externas

BENEFICIOS

Al implementar un producto para la atención al cliente se obtienen los siguientes beneficios:

- Mejorar el nivel de satisfacción del cliente, a través de una herramienta específica para facilitar la atención de consultas, requerimientos y reclamos (scripts de solución, base de conocimiento, scrolling de novedades)
 - Evaluar la gestión del call center a través de la disponibilidad de indicadores calculados automáticamente por el software; a efectos de identificar acciones para la mejora continua.
 - Mantener información oportuna sobre todos y cada uno de los problemas y dudas reportados por los clientes en las operaciones que realiza la compañía.
 - Tener información sobre las acciones que se están llevando a cabo a través de los diferentes departamentos que permita verificar el estado de avance en que se encuentran los distintos incidentes.
 - Mantener información sobre problemas ya resueltos que se encuentra disponible en una base de conocimiento que puede ser consultada en todo momento como fuente de posibles soluciones. Esto acelera los tiempos de respuesta mejorando la atención al cliente y la productividad del Call Center.
 - Obtener información histórica para efectuar análisis de los problemas reportados que permita formar equipos de trabajo interdisciplinarios inmersos en sistemas de mejora continua sobre los productos y procesos de la compañía.
- Briefcase e-Care además se integra con sistemas de Back-office o "legacy systems" de la empresa, consolidando la información mediante interfaces sencillas y robustas. Su principal objetivo es auxiliar a la compañía en el desarrollo de las relaciones con sus clientes, integrando en la organización toda la información necesaria y disponible en un ambiente de colaboración, compartido y ordenado.
- Briefcase e-Care fue concebido para consolidar los sistemas de la empresa con un método de seguridad efectivo, y que además se adapte fácilmente a las políticas corporativas de la organización permitiendo que los responsables del negocio la redefinan cada vez que sea necesario.



FUNCIONES GENERALES

Para facilitar cualquiera de las actividades arriba mencionadas desde lo general hasta lo particular, Briefcase e-Care fue diseñado teniendo en cuenta las siguientes funcionalidades:

- Registro y documentación de todos los datos, vía de entrada, clasificación y acciones realizadas sobre el Incidente.
- Información compartida y/o dirigida a través de la visualización de Novedades, vistas y bases de datos del sistema.
- Herramientas de Solución focalizadas en las demandas del usuario:
- Concentración y clasificación de la información en la Base de Conocimiento.
- Guía de Preguntas y Respuestas posibles para tipos de Incidentes previamente definidos.
- Ingreso de Respuestas por Nivel de Atención.
- Registro de Respuestas cargadas en un Incidente.
- Proceso automático de derivación y generación de alarmas de acuerdo a períodos previamente establecidos.
- Asignación automática de responsables para los Incidentes según los distintos filtros establecidos por el Administrador.
- Generación de Gráficos en función de las estadísticas generadas por el sistema (sólo de Incidentes y respuestas).
- Clasificación de la vía de entrada de Incidentes.
- Acceso remoto de usuarios y clientes vía Web.
- Consideraciones para usuarios Web: Para poder acceder a eCare Web, además de ser usuario de Notes registrado en el names.nsf o cualquier Directorio de Nombres en cascada, debe tener acceso vía ACL de la DB de Web. Los usuarios pueden registrarse en la forma tradicional de Lotus Notes (Cert.ID) o simplemente creando un documento de "Usuario" en el cual se especifique "FullName" y "HTTPPassword" del Usuario.

FUNCIONALIDADES

CLIENTES (Names & Address Book, CRM o bases Externas)

Briefcase e-Care puede establecer el origen del cliente a través de distintos campos variables que aparecerán conforme haya seleccionado el Administrador las bases Briefcase, Name & Adress Book o Clientes; y la configuración que haya realizado en el Formulario Empresa, estableciendo el modelo de carga de incidentes ya sea éste: Originante y Cliente, o Cliente exclusivamente.

El producto incluye una base de Clientes Externos que puede almacenar documentos de Clientes importados desde los Legacy Systems de la Empresa.

Esta funcionalidad está sólo disponible para usuarios Notes, es decir que, todo aquel usuario que ingrese un incidente desde Lotus Notes, podrá seleccionar en qué base desea buscar al usuario que le está reportando el problema. En cambio si el usuario accede desde la Web, él sólo podrá registrar incidentes a su nombre.



REGISTRO DE INCIDENTES

INCIDENTE

El funcionamiento de una Mesa de Ayuda se basa fundamentalmente en la recepción, registro y solución de Incidentes. La administración de toda la información que se concentra en un documento de Incidente, se facilita por la multiplicidad y exactitud de los datos ingresados en él, ya que a partir de su alta se derivarán procesos automáticos para garantizar su resolución como la derivación o la asignación automática, el ruteo del documento a otros niveles de atención o el filtrado de las respuestas a las que tendrá acceso el operador dadas las características del Incidente.

El Incidente es el eje de la Mesa de Ayuda. El Incidente puede originarse en forma telefónica, a través de un e-mail, fax, accediendo a una Página Web, o mediante una carta. Dada su magnitud o implicancias, dentro de una instalación típica de Mesa de Ayuda, puede clasificarse en:

- Consultas, cuando el usuario/cliente solicita información
- Reclamos, cuando el usuario/cliente presenta una queja y demanda mejor atención o servicio
- Requerimientos donde es manifiesta la necesidad del usuario/cliente sobre un producto o servicio provisto por la Organización.

La clasificación de un Incidente puede variar de acuerdo a las características que presente la Mesa de Ayuda, su misión y el ámbito de su desempeño. Pero, cuanto mayor detalle contenga su clasificación, mayor precisión se reflejará en la administración de la información y la eficiencia en el servicio ofrecido.

Dentro del Incidente se puede: acceder a información complementaria, incidentes pendientes, Documentos Enlazados, incidentes resueltos, Ayuda, crear orden de trabajo, delegar o derivar el incidente, notificar el incidente, generar respuesta.

TÉCNICOS

Briefcase e-Care facilita la incorporación de distintas alternativas en la solución de un Incidente habilitando la participación de diferentes usuarios en carácter de Soporte Técnico, Servicio de Mantenimiento, Técnicos de Producto o como se denomine internamente a los integrantes de cada área, tanto dentro de la Organización como fuera de ella, para la efectiva asistencia al cliente. Los técnicos pueden ser tanto internos como externos. Un Técnico Interno es un usuario de Briefcase e-Care, que pertenece a un Grupo de Técnicos de acuerdo a su alta de usuario definida en la configuración del Módulo de Seguridad de la aplicación, de este modo accederá a todos los documentos en los que le corresponde intervenir.

Un Técnico Externo es un técnico ajeno a la Organización, por lo que no puede entrar al sistema como cualquier otro usuario, pudiendo ingresar solo desde la Web.

ORDENES DE TRABAJO

Una Orden de Trabajo es un documento que refleja el trabajo realizado por un Técnico, tanto interno como externo, para brindar al cliente una solución a su Incidente.

Cuando un Técnico toma acción en un incidente -ya sea mediante la derivación de algún paso de workflow, o por medio de la asignación de responsables- el mismo podrá, según sea su perfil determinado por el Administrador, crear respuestas para el Incidente o bien completar una Orden de Trabajo.

HERRAMIENTAS DE SOLUCION

RESPUESTA

La Respuesta a un Incidente es el principio de su solución, ya sea ésta inmediata o que para su aplicación se requiera la consulta de otras herramientas de solución.

La Respuesta a un Incidente es el resultado de todas las acciones tendientes a obtener la satisfacción del cliente, por lo que toda la información disponible debe estar al alcance del operador para su rápida aplicación. La Respuesta se clasifica de acuerdo a su efectividad en:

- Inmediata, es una Respuesta que se da en forma rápida, en el momento en el que el Incidente se genera y la carga el autor de éste. NO implica la resolución del Incidente.
- Definitiva, es una respuesta que se considera definitiva para el sector y la carga solamente el responsable del Incidente, su contenido puede ser el mismo de la Respuesta Inmediata. NO implica la resolución del Incidente. La carga de una respuesta definitiva implica el cierre del incidente quedando el mismo en modo no editable, aunque queda abierta la posibilidad de que el responsable pueda cambiar dicha respuesta.

Con Briefcase e-Care el usuario podrá recurrir a todas las respuestas probables que le brindan las herramientas de solución a su disposición, estas son las Q&A Script y la Base de Conocimiento.



Q&A SCRIPT

Esta herramienta que brinda Briefcase e-Care es fundamental para un desenvolvimiento programado de la Mesa de Ayuda, su definición será realizada por los responsables de la Organización a fin de disminuir el índice de imprevistos, y atendiendo a la mayor cantidad de variables que pueden presentarse de acuerdo a los productos y servicios a los que se brinda asistencia.

La Q&A Script es una guía de preguntas y respuestas conducentes a la solución de un incidente. Esta herramienta facilita al usuario el modo de atención a un cliente, en cuanto a la precisa formulación de las preguntas para obtener la mayor información de parte del cliente y la adecuada emisión de las repuestas preestablecidas para cada situación por los responsables del sector.

BASE DE CONOCIMIENTO

La Base de Conocimiento es una herramienta vital para la Organización, su utilización favorece la efectividad de la Mesa de Ayuda dado que en ella se concentran los datos relevantes sobre los productos y servicios ofrecidos al cliente, interactuando para su mejora todos los sectores de la Organización.

La Base de Conocimiento es el principal reservorio de información de la Mesa de Ayuda, ya que contiene sobre los productos y servicios ofrecidos, todas las fallas detectadas y las posibles respuestas que en materia de investigación y desarrollo ingresan los especialistas. La información contenida en ella, se incrementa con el continuo aporte de nuevos incidentes y fallas, y con el ingreso de posibles soluciones que mejoran la calidad de los productos ofrecidos, acrecentando en última instancia el know how de la compañía.

NOVEDADES

Briefcase e-Care ofrece al usuario la alternativa de generar Novedades para los Operadores, Analistas, Supervisores, Administradores y otros integrantes de la Mesa de Ayuda.

De este modo, ciertas comunicaciones que deben ser transmitidas en forma generalizada, inmediata, o con lapsos de vigencia definidos previamente, serán accedidos fácilmente por el/los usuarios involucrados. Es muy útil para ocasionales imprevistos, desajustes en la organización u otros emergentes. o para mensajes que por su categorización están dirigidos a usuarios, grupos o sectores, respecto a nuevos procedimientos, medidas de emergencia, etc. Así como también, para respuestas masivas con referencia a determinados fallas que por sus características afectan a gran número de clientes, a fin de tomar conocimiento o emitir una rápida y efectiva respuesta.

PROCESOS DE SOLUCION DE INCIDENTES

DERIVACION DE INCIDENTES - ASIGNACION AUTOMATICA

La solución de un Incidente se hará efectiva de conformidad con las prácticas establecidas en el diagrama de la Mesa de Ayuda. Si bien las particularidades de cada Organización genera diferentes niveles, procedimientos y controles en la asistencia al cliente, Briefcase e-Care replicando las gestiones involucradas en una Mesa de Ayuda, contempla todas las alternativas y procesos para la solución de un Incidente.

- Derivación de Incidente - ruteo controlado del Incidente que accede a cierta condición al modificarse el status del documento.
- Asignación Automática - asignación de un Responsable a determinados Incidentes de acuerdo a los filtros de categorización establecidos para su selección.

Un Incidente puede requerir la derivación a otros usuarios en el proceso de su solución, ya sea dentro de un mismo sector o fuera de él. Para ello, la derivación puede definirse para ser realizada en forma automática al darlo de alta, o bien manualmente, en cualquier instancia que se requiera a través de la aplicación de un workflow.

De acuerdo a la estructura de la Mesa de Ayuda, la derivación de un Incidente puede ser el primer paso en su solución, ya que algunos Help Desk trabajan con bandeja de entrada, donde se requiere la asignación automática de un Responsable por Incidente.

La derivación automática no debe confundirse con un paso de workflow, ya que éste último indica un flujo de trabajo entre áreas derivando solo la posibilidad de trabajar con el Incidente, pero sin modificar su Responsable.

Para su realización Briefcase e-Care presenta el formulario de Asignación Automática donde se puede ingresar la definición para un usuario y los filtros que determinan cuándo asignar incidentes a ese usuario, así como la opción de informar al Responsable que tiene un incidente pendiente de solución, a través de un mail.

El Administrador o el usuario con los derechos que su perfil habilite, deberá completar un formulario de Asignación Automática por cada uno de los usuarios designados como Responsables para la atención de Incidentes, estableciendo además el nivel de prioridad en la asignación de cada uno.



MODULO WEB

Con el objetivo de intensificar la dinámica de la Mesa de Ayuda para el acceso de usuarios remotos, clientes y/o proveedores a la información contenida en Briefcase e-Care, así como, que el proceso de registro de Incidentes pueda ser masivo validando el ingreso de los clientes que requieren atención, se provee el Módulo Web que facilita el acceso al sistema por medio de un navegador o browser.

Las actividades que se pueden realizar por este medio incluyen el Registro de Incidentes, la Emisión de Respuestas por parte de los Usuarios de la Mesa de Ayuda y la visualización de las diversas vistas que contienen los resultados producidos, así como también de las Estadísticas y Gráficos generadas por la aplicación.

De este modo, tanto el personal interno mediante Intranet, como clientes y distribuidores, a través de Internet, pueden familiarizarse con el procedimiento para facilitar y agilizar los procesos de dicha Mesa.

El usuario podrá visualizar todos los documentos por él creados en la Web, conforme sea el perfil definido en su alta de usuario de la aplicación. De esta manera accederá a la documentación ya generada, de acuerdo a la habilitación como usuario otorgada y su password de acceso.

El usuario o Cliente, no podrá realizar modificación alguna sobre los documentos que visualice, a los que sólo accederá a modo de consulta.

Ventajas:

- Actualización continua de todas las novedades creadas por la Mesa de Ayuda.
- Acceso a la categorización de diferentes vistas de acuerdo al filtro seleccionado.
- El acceso masivo no impide la preservación en la seguridad de la información.
- Contacto con la Mesa de Ayuda vía e-mail.
- Visualización del status del incidente y sus respuestas parciales y/o definitivas
- Personalización de las opciones del usuario para notificación de las Respuestas Definitivas.
- Acceso opcional al chat en línea
- Acceso a la visualización de los gráficos de acuerdo a las estadísticas definidas
- Permite adjuntar archivos anexos a los Incidentes ingresados.
- Configuración de Preferencias
- Contacto con el Administrador

Límites de los usuarios vía Web

- Solo accederán los usuarios o clientes habilitados por el/los Administradores del sistema.
- Ningún usuario o Cliente podrá realizar modificaciones sobre los documentos ya generados.
- Solo podrán ingresar respuestas aquellos usuarios cuyo perfil así lo habilite.
- No podrá anexarse más de un archivo por Incidente.

INFORMACIÓN DE LA GESTION

ESTADISTICAS

(Sumarización de Documentos ingresados, 3 Estadísticas, No gráficas)

Las estadísticas son resultados de la sumarización de documentos que facilitan el seguimiento de la actividad. De esta manera el sistema permite sumarizar por formularios, actividades relacionadas con el cliente o el vendedor. Su aplicación permitirá, por ejemplo, observar en cada cliente la cantidad de reuniones, llamados, pedidos, etc.. que registra.

ESTADÍSTICAS / GRAFICOS

Toda la información contenida en Briefcase e-Care es sensible de generar estadísticas, permitiendo una mejor toma de decisiones estratégicas.

El fehaciente registro de cada acción llevada a cabo sobre un Incidente; la categorización del mismo para una adecuada clasificación conforme a la misión de la Mesa de Ayuda; la identificación de Clientes, Autores, Responsables o Técnicos; así como el detalle de los tipos de Respuesta emitidas para la solución de un Incidente, permite producir todo tipo de Estadísticas en función de los datos seleccionados y su visualización en forma de Gráfico.

De este modo, sobre la información contenida en las bases de datos la aplicación efectuará las estadísticas previamente definidas, para que el usuario pueda visualizarlas en forma de Gráficos, focalizando si es preciso un mayor nivel de detalle de acuerdo a los datos seleccionados.

REGISTRO DE OPERACIONES

Para revisar las acciones realizadas en la derivación de un Incidente el usuario podrá abrir un Incidente con un doble clic desde cualquiera de las vistas. La última sección del formulario denominada Log de Workflow, desplegará su resultante.

