

CIR

Control de Incidencias y Reclamaciones

Versión V20



© 2008 Nivel IV Servicios Informáticos, SL
Tomás A Alonso, 162 - 2º
36308 Vigo - España
Tel 986-213194
Fax 986-247803
E-mail: info@niveliv.es

CIR

Control de Incidencias y Reclamaciones

Descripción

Aplicación que permite centralizar toda la información relativa a incidencias y reclamaciones tanto de clientes como de trabajadores.

Utilizando las últimas tecnologías **CIR** permite encaminar avisos internos a los usuarios implicados en la resolución de la incidencia.

CIR también permite informar al cliente y al trabajador de los procesos de gestión de la incidencia: e-mail de apertura y cierre de incidencia, sms notificando de cierre y apertura de incidencias, e-mail con la copia del expediente de incidencia en formato PDF, etc.

CIR se integra completamente dentro de **TTI** (Trabajo Temporal Integrado) y **TTI-Serv** (Gestión Integral de Servicios), habilitando funciones de consulta en las fichas de clientes y trabajadores de forma que cualquier usuario tendrá acceso a los datos de las incidencias pendientes o resueltas .

Infraestructura para notificaciones

Cada organización podrá definir los distintos tipos de incidencias y los departamentos que se implicarán en la resolución de las mismas.

A partir de esta estructura, cada vez que se abre una nueva incidencia/reclamación, el sistema puede generar avisos a cada uno de los usuarios para que estén informados del estado de la incidencia. Estos avisos deben ser revisados por cada persona (y así constará en la ficha de la incidencia), que deberá realizar las acciones que le correspondan.

Las notificaciones avisan a los usuarios automáticamente cada cierto tiempo en forma de mensajes emergentes, teniendo disponibles las funciones de visualizar las notificaciones (y revisarlas), ocultarlas o cancelarlas.

Datos de la Incidencia/Reclamación

Cada expediente de Incidencia/Reclamación tendrá asociado los siguientes datos :

- § Empresa / Sucursal
- § Nº de Incidencia
- § Fecha Incidencia
- § Usuario que abre la incidencia
- § Fecha y hora de apertura
- § Tipo de incidencia
- § Tramitación urgente
- § Datos del cliente y la persona de contacto
- § Contrato de puesta a disposición / Contrato de Servicios
- § Datos del trabajador
- § Descripción de la incidencia
- § Observaciones internas

Además de los datos generales, cada incidencia/reclamación contendrá los datos relativos a las notificaciones internas y a las gestiones realizadas por cada usuario en la resolución del expediente.

Notificaciones

- § Fecha de la notificación
- § Usuario que genera la notificación
- § Usuario destino de la notificación
- § Revisado por el destinatario
- § Fecha de la revisión
- § Observaciones

Gestiones

- § Fecha de la gestión
- § Usuario que realiza la gestión
- § Descripción de la gestión realizada

Anexado y Consulta

CIR permite anexar documentos (si se dispone del módulo **ADdoc**) que tengan relación con la resolución de la Incidencia/Reclamación. Dichos documentos pueden ser de cualquier tipo (pdf, Excel, Word, etc.), quedando archivados en la base de datos y disponibles para su consulta.

Con este sistema el usuario dispondrá en su pantalla de toda la información necesaria para resolver o aclarar cualquier aspecto de las incidencias/reclamaciones.

Notificaciones a Clientes y Trabajadores

CIR permite informar a los clientes y los trabajadores de la apertura de un expediente de incidencia/reclamación transmitiendo una imagen de preocupación y control que beneficiará enormemente a la empresa.

Los medios para informar a los clientes serán por e-mail o por SMS, y se determinará en el momento de abrir la incidencia/reclamación.

Las operaciones que se notifican al cliente y al trabajador son:

- § Apertura de la incidencia
- § Cierre de la incidencia
- § Envío del expediente con todos sus datos (incluidas las gestiones realizadas).

Integración con TTI y TTI-SERV

Los datos generados con **CIR** podrán ser consultados desde la aplicación **TTI** y **TTI-Serv**

Cada usuario dispondrá del botón "Incidencias" en los programas de consulta de trabajadores y clientes. De esta forma la información generada por el departamento de incidencias/reclamaciones, quedará disponible para toda la organización.

Características técnicas

Lenguaje de desarrollo Microsoft Visual Basic.
Bases de datos Microsoft SQL Server
Arquitectura de desarrollo Windows de 32 bits.
Tecnología de acceso a datos ADO (ActiveX Data Objects) y ODBC.
Integración con Microsoft Office

REQUISITOS DEL SERVIDOR (mínimos)

Pentium IV con 2 GB RAM
Disco de 70 GB
Windows Server 2003
SQL Server 2000 / SQL Server 2005

REQUISITOS DEL CLIENTE (mínimos)

Pentium III con 512 MB RAM
Disco 10 GB
Windows 2000/XP Profesional /Vista Business
Microsoft office