

## JaHDe – Sistema de Gestión de Reclamos

**JaHde®** es una aplicación en entorno Web que permite registrar y administrar casos de reclamos generados por clientes, tanto dentro como fuera de una organización, gestionar su solución, medir el tiempo utilizado, y hacer el seguimiento de cada caso controlado por sus estados y su prioridad.

**JaHdeSAC®** es la evolución de **JaHde®** especializada en atención de consultas y reclamos de clientes externos,

**JaHde®** y **JaHdeSAC®** pueden implementarse para gestionar sectores de mesa de ayuda, soporte técnico, centros telefónicos de atención de clientes o integrarse con los sitios web institucionales de las organizaciones.

Un "Caso" es un problema, requerimiento, reclamo o consulta presentado por un cliente interno o externo. Este caso puede ser reportado telefónicamente en una Mesa de Ayuda, o ingresado directamente por el cliente a través del sitio web de la organización, registrado en el sistema y derivado a un analista especializado para que lo resuelva.

Cada caso recorre diferentes estados, parametrizables según el tipo de caso, por ejemplo:

- Cargado: registrado.
- Iniciado: comenzó a trabajarlo el analista asignado.
- Cerrado: terminado por el analista asignado.
- Finalizado: aceptado por el cliente.
- Cerrado sin solución: no es posible resolverlo.

Además, pueden existir otros estados intermedios, definidos por el administrador del sistema.

### Plataforma de Desarrollo y producción

**JaHde®** permite portabilidad multiplataforma, multi base de datos, generando código para lenguajes de última generación como Java, .NET, Ruby, entre otros.

En su versión estándar, el sistema está desarrollado en su totalidad en plataforma WEB, generado en lenguaje Java, y utiliza la base de datos MS SQL Server.

### Casos de Éxito

- Bolsa de Comercio de Rosario
- John Deere Rosario
- Banco Municipal de Rosario
- Agencia Gubernamental de Control de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

### Características generales

- Configuración parametrizable de perfiles de usuarios, direcciones, departamentos, sectores, sistemas, módulos, submódulos, analistas.
- Visualización de casos en diferentes colores, parametrizables, de acuerdo con su estado y prioridad.
- Relación de diferentes casos entre sí.
- Transferencia de casos entre diferentes sectores y responsables.
- Control de tiempos transcurridos en la resolución, para el caso en general y para el trabajo de cada persona que haya participado en su resolución.
- Poderosos reportes estadísticos de gestión.
- Generación de casos con archivos adjuntos, para ampliar la información del problema reportado y/o de su resolución.
- Organización estructural en Direcciones, Departamentos, Sectores, Sistemas, Módulos y Submódulos, parametrizable.
- Reportes exportables a formato XLS y PDF.
- Compatibilidad con los tres browsers más difundidos: MS-Internet Explorer, Mozilla Firefox y Google Chrome.
- Administración de usuarios y contraseñas.
- Seguridad propia o integrada con LDAP.



## Perfiles de Usuarios

El sistema consta de diferentes tipos de usuarios, con perfiles, parametrizables, de acuerdo con la estructura y funciones de la organización cliente. Por ejemplo:

- Administrador del Sistema
- Administrador de Dirección, Departamento, Sector, etc.
- Analista Especializado
- Técnico especializado
- Cliente (interno o externo)
- Etc.

Cada perfil consta de distintas capacidades para operar el sistema.

## Descripción del Proceso

### Generación de Casos

El primer paso del proceso es la generación de un caso en el Sistema. Las personas con un perfil de Cliente pueden generar casos a través de una mesa de ayuda telefónica, donde cargarán el caso a su nombre. Otra alternativa es que el cliente genere directamente nuevos Casos a través de formularios en el sitio Web de la organización.

Al generarse el caso, el Cliente dueño del caso, tendrá la posibilidad de realizar un seguimiento de su problema, requerimiento o consulta a través de un enlace "Mis Casos". El caso será tomado por un perfil de analista, encargado de resolverlo en el tiempo estipulado, o derivarlo a quien pueda darle solución o respuesta.

Los usuarios con perfil de Analista Especializado en Resolución de casos son los encargados de solucionar los casos originados por los distintos Clientes de la Organización. Un Analista Especializado puede estar asociado a varios sectores de la organización. Tendrán que ir atendiendo casos, de acuerdo con el tipo de caso, su prioridad y los tiempos estipulados.

Tendrán a su disposición, una grilla "Ver Casos" con todos los casos que están en condiciones de solucionar, de acuerdo con la dirección, departamento, sector, sistema, módulo y submódulo a donde fue dirigido.



Caso	Título	Motivo	Inicio	Estado	Prioridad	Dirección	Departamento	Sistema
27	Falla en Impresora	Falla en Impresora	15/04/13	Cargado	Baja	Sistemas	Desarrollo	Otros
24	Este es el título	Motivo genérico	12/04/13	Cargado	Baja	Sistemas	Producción	Otros
23		Sistema caído	10/04/13	Cargado	Medio	Sistemas	Training	Otros
17	Sistema caído - prueba	Sistema caído	04/04/13	Iniciado	Baja	Sistemas	Desarrollo	Otros



Caso: 18

Nombre: Martín  
Apellido: Kepech  
Ubicación: Rosario  
Teléfono: 4252325  
Mail: makepech@e-sofing.com.ar  
Dirección: Marketing  
Equipo: PC02  
Prioridad: Baja  
Fecha inicio: 04/04/13 22:23  
Cierre técnico: // 00:00

Dirección: Sistemas  
Departamento: Desarrollo  
Sector: Desarrollo Interno  
Sistema: Otros  
Módulo: Seleccione...  
Submódulo: Seleccione...  
Asignado a: Lorenzo, Carlos  
Estado: Iniciado  
Tipo de caso: Consulta  
Cargó el caso: Kepech, Martín

Motivo: Falla en Impresora  
Título: Falla en Impresora  
Descripción: Falla general de impresora

Allí podrán ver e ingresar a:

- Casos aún no iniciados por ningún Analista Especializado: al ingresar al caso, éste se inicia automáticamente a su nombre, entonces, el Analista Especializado deberá buscarle una solución o derivarlo a otra persona.
- Casos iniciados por otro Analista Especializado: al ingresar al caso, se verá que está asignado a otro Analista Especializado. En esta situación, el Analista que ingresa, podrá cargar notas y sus horas utilizadas al ayudar a resolver el caso.
- Casos iniciados por el Analista Especializado: al ingresar al caso, podrá modificar algunos datos, por ejemplo la prioridad y el estado.

También pueden realizar procesos como:

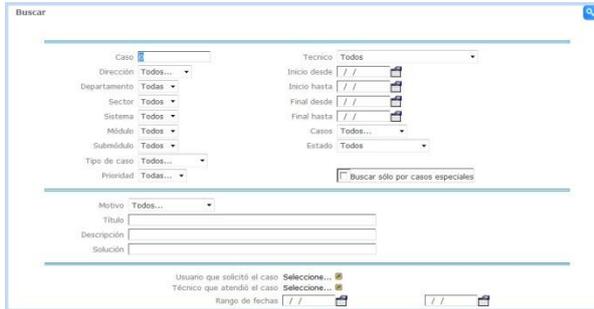
- Cargar imposibilidad de cierre, cuando el caso no se pueda resolver.
- Escalar, para que los jefes de dirección, departamento o sector estén al tanto del caso. Cuando el caso resulta difícil de cerrar para un Analista Especializado o un administrador, el caso se escala a los perfiles superiores, y el Sistema puede enviar un e-mail para avisar acerca del problema.
- Derivar un caso a otro sector o Analista.
- Detallar casos relacionados entre sí.
- Cargar tareas, definiendo un plan para darle una solución al caso.



Tareas del caso

Tarea: Analisis  
Duración: Horas 0 Minutos 0  
Fecha tope: // / 00:00  
Grado de avance: 0 %  
Estado: Sin Iniciar

- Cargar fechas y tiempos utilizados durante su participación en la resolución del caso.
- Cargar notas u observaciones necesarias que queden registradas en el caso.
- Búsqueda de casos por diferentes criterios:



- Cuando el Analista da por terminada su labor, deberá ingresar la solución del caso antes de cerrarlo, para que queden asentadas las tareas realizó para resolverlo.
- Luego se cerrará el caso.



Caso	Título	Motivo	Inicio	Estado	Prioridad	Dirección	Departamento	Sistema
27	Falla en Impresora	Falla en Impresora	15/04/13	Cargado	Baja	Sistemas	Desarrollo	Otros
24	Este es el título	Motivo genérico	12/04/13	Cargado	Baja	Sistemas	Producción	Otros
23	Sistema caído	Sistema caído	10/04/13	Cargado	Medio	Sistemas	Testing	Otros
17	Sistema caído - prueba	Sistema caído	04/04/13	Iniciado	Baja	Sistemas	Desarrollo	Otros



- Puede ocurrir que se aproxime o haya pasado la fecha requerida de solución de un caso, y éste no haya sido solucionado aún. En la pantalla, estos casos vencidos o próximos a vencer, se verán en colores diferenciados.
- El Cliente podrá emitir una constancia, con la identificación de la consulta. Asimismo, podrá emitir la constancia de estado del trámite. En ambos casos puede optar por imprimirla, guardarla o enviarla vía correo electrónico.
- Una vez respondido un Caso, llega el momento en que el Cliente participa para aceptar o rechazar la respuesta propuesta por el analista especializado, dependiendo de su conformidad con respecto al trabajo realizado, la información o respuesta ofrecida. Si su respuesta es positiva, podrá ingresar una calificación sobre la solución proporcionada por el Analista. Si su respuesta es negativa, el Cliente podrá registrar el motivo de su rechazo y el caso volverá a ser tratado por la Organización, para mejorar o modificar la solución propuesta.



- Los casos finalizados (solución aceptada por el cliente), podrán ser visualizarlos dentro de la opción "Buscar", donde se podrá acceder a la historia del caso. Asimismo, podrá ser consultado en los distintos informes disponibles en el módulo "Consultas".

## Administración del Sistema

Los "Administradores del Sistema" son los principales agentes para lograr el buen funcionamiento de Jahde®. Tienen una vista completa, y pueden realizar todas las tareas que están al alcance del sistema.

Son los responsables de mantener las tablas del Sistema, esquemas y tiempos para cada tipo de caso, definir los parámetros generales y por dirección o departamento, perfiles de los usuarios, visualizar reportes estadísticos.

Además, tendrán al alcance la visualización de todos los casos ingresados al sistema, con el mayor grado de detalle.

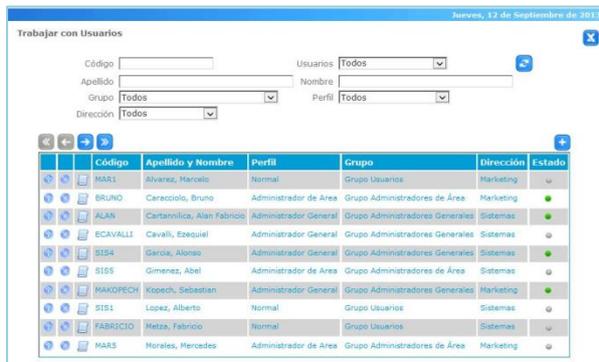
Con respecto a los principales ABM, podemos nombrar:

- Direcciones
  - Cada usuario interno del sistema pertenece a una Dirección.
  - Cada Dirección puede tener su propia configuración.
  - Su principal agente es el Administrador de Dirección.
  - Puede estar activa o no.
- Departamentos
  - Pertenecen a una Dirección.
  - Su principal agente es el Administrador de Departamento.
- Sectores
  - Pertenecen a un Departamento.
  - Tiene técnicos asignados para la resolución de casos que ingresan al sector.
  - Al crear un caso debe definirse obligatoriamente el sector, el departamento y la dirección.
  - Tienen asignados sistemas, que a su vez están compuestos de módulos, y éstos de submódulos.
- Sistemas sobre los que se da soporte

- Módulos de los Sistemas sobre los que se da soporte
- Submódulos de los Sistemas sobre los que se da soporte
- Tipo de Caso
- Tipo de Cliente
- Niveles de Severidad
- Perfiles de Usuarios.

- Informe de casos atrasados: muestra los casos no finalizados que han superado la fecha de fin requerida para su resolución.
- Casos que tienen al menos un intento de cierre.
- Casos dirigidos a la dirección, departamento o sector que administra el usuario conectado.

Además, los supervisores de diferentes niveles, tienen la posibilidad de controlar qué usuarios bajo su responsabilidad, se encuentran conectados al sistema trabajando:



CASOS DEL DEPARTAMENTO: SISTEMAS										Fecha
										Hora
Técnico:	SISTY:	MEDIDA:								16/04/25
Caso	Descripción	Inicio	Estimada	Técnico	Fin	Horas	Mín.	Estado		
12021	Actualizar el subconjunto de operadores de crédito	04/05/09 11:37	14/05/09 11:36	04/05/09 14:40	11/05/09 08:29	0	0	99	Finalizado	
12024	Superar de PERFIL	04/05/09 13:31	14/05/09 13:30	04/05/09 13:27	13/05/09 08:26	0	2	99	Finalizado	
Casos Finalizados:	2	Casos Cerrados por el Técnico:	0	Casos Pendientes:	0	Total de Casos:	2			
Técnico:	MICROFINANCIERÍA:									
Caso	Descripción	Inicio	Estimada	Técnico	Fin	Horas	Mín.	Estado		
12010	Requerir licencia del acceso remoto	04/05/09 09:07	08/05/09 08:07	05/05/09 13:50	12/05/09 08:26	0	20	99	Finalizado	
12011	No accede al monitor del PC	04/05/09 09:30	14/05/09 09:40	04/05/09 09:39	04/05/09 09:40	1	0	99	Finalizado	
12012	Requerir licencia acceso remoto	04/05/09 09:37	14/05/09 09:32	04/05/09 09:30	04/05/09 08:29	0	30	99	Finalizado	
12013	Configurar PC - Cliente	04/05/09 10:35	04/05/09 11:09	04/05/09 10:37	13/05/09 08:29	1	30	99	Finalizado	
12014	Transferencia del Virus Personal a Trasa	04/05/09 11:04	14/05/09 11:00	04/05/09 11:04	12/05/09 08:26	0	30	99	Finalizado	
12025	Problemas con PC Secretaría Directorio	04/05/09 11:36	21/05/09 11:26	20/07/09 13:59	05/08/09 08:21	0	30	99	Finalizado	
12026	Indicador en screen logueo Directorio	04/05/09 12:12	14/05/09 11:39	04/05/09 13:15	15/05/09 08:29	1	0	99	Finalizado	
12027	no me funciona la impresora	04/05/09 12:12	14/05/09 12:07	04/05/09 12:05	15/05/09 08:29	1	0	99	Finalizado	
12028	Indicador en configuración el paquete Microsoft Office	04/05/09 12:08	14/05/09 11:51	04/05/09 12:09	13/05/09 08:29	0	20	99	Finalizado	
12029	Indicador cambio de nombre hoja del Impresor	04/05/09 14:07	14/05/09 14:00	04/05/09 14:08	12/05/09 08:29	0	20	99	Finalizado	
12044	No hay red en pc de El Portal - Urgente	04/05/09 14:36	21/05/09 14:00	04/05/09 14:40	13/05/09 08:21	0	20	99	Finalizado	
12046	Indicador venegas a revisar PC de Desplazamiento	04/05/09 16:31	02/05/09 16:30	04/05/09 16:30	15/05/09 08:29	0	20	99	Finalizado	
12048	Indicador impresora acceso Directorio y Web	04/05/09 16:32	14/05/09 16:28	07/05/09 16:28	14/05/09 08:26	1	20	99	Finalizado	
12051	Indicador que se me requiere sobre la utilización del word	04/05/09 17:36	14/05/09 14:52	04/05/09 17:37	13/05/09 08:29	0	10	99	Finalizado	
12052	Problemas con ZIMBRA - Que sea 20	05/05/09 18:47	05/05/09 18:52	05/05/09 17:01	22/05/09 08:26	0	20	99	Finalizado	
12052	Problemas con Librerías - Estadístico casero	05/05/09 18:47	08/05/09 18:40	08/05/09 20:44	15/05/09 08:15	0	0	99	Finalizado	
12052	Requerir licencia acceso remoto	05/05/09 18:43	12/05/09 18:33	05/05/09 18:44	12/05/09 08:26	0	20	99	Finalizado	
12052	Requerir licencia acceso remoto	05/05/09 18:47	05/05/09 18:36	05/05/09 18:40	12/05/09 08:26	0	0	99	Finalizado	
12058	Error en mantenimiento de Impresora - ODS	05/05/09 14:20	12/05/09 13:41	13/05/09 13:03	20/05/09 08:18	1	10	99	Finalizado	
12059	Problemas con Librerías - Doc. de Urgente	05/05/09 12:40	12/05/09 12:44	04/05/09 12:10	12/05/09 08:21	0	0	99	Finalizado	
12012	Problemas para cargar datos del diario en 200	05/05/09 13:41	12/05/09 13:35	13/05/09 13:11	20/05/09 08:18	0	0	99	Finalizado	
12014	No accede una de las pc de hora empresa	05/05/09 14:25	12/05/09 14:21	05/05/09 14:50	12/05/09 08:26	1	20	99	Finalizado	
12025	Indicador el sistema no se actualiza semana 13 2008	05/05/09 14:33	14/05/09 14:30	07/05/09 14:38	12/05/09 08:26	0	20	99	Finalizado	
12028	Indicador monitor para PC - Estadístico Dur	05/05/09 16:40	12/05/09 16:30	05/05/09 16:51	20/05/09 08:18	1	0	99	Finalizado	
12028	Indicador en la ODS - Doc 20	05/05/09 16:40	12/05/09 16:30	12/05/09 15:27	20/05/09 08:18	0	40	99	Finalizado	

## Correos electrónicos generados por el sistema.

Jahde® cuenta con un importante módulo parametrizable de envío de mails, que se disparan ante eventos tales como:

- Nuevo Caso
- Caso Eliminado
- Rechazo o Aceptación de Solución
- Escalado y derivación de Casos
- Próximo vencimiento para la resolución de un caso
- Nueva Nota o información adicional para el caso
- Caso Cerrado

## Informes

El sistema contiene una variedad de reportes que se ajustan a los distintos perfiles, para analizar los datos ingresados en Jahde®. Todos los reportes son exportables a formatos XLS y PDF.

Algunos de ellos son:

- Casos creados a nombre del usuario conectado
- Informe de casos a solucionar por técnico
- Cantidad de casos finalizados, agrupados por calificación, sector, departamento y dirección.

- Muestra estadísticas en cuanto a cantidad de casos y tiempo utilizado para resolverlos, con promedios y porcentajes.
- Informe de estadísticas de estado de casos por sector de un determinado departamento y dirección, en un rango de fechas.
- Reporte Semestral, con resumen, de cantidad de consultas, desglosadas por tipo de tema, productos, sucursales, promedio de plazos de resolución, etc.
- Reporte estadístico comparativo entre periodos
- Consulta de casos habilitados al cliente vía internet, que permitirán conocer en todo momento el estado de su trámite.
- Informe de satisfacción del cliente: muestra la cantidad de casos finalizados, agrupados por calificación, sector y departamento, de una dirección seleccionada.
- Estadísticas totales: muestra cantidad de casos por tipo de caso, sector y usuario
- Detalle y cantidad de casos agrupados por sector, con sus tiempos utilizados para su resolución, filtrado por lapsos de horas y fechas.
- Detalle de estadística: Informe de casos en formato planilla de cálculo, con una amplia variedad de filtros.