



HERA

Sistema Web de Ordenes de Servicio

Villa María, Argentina.

Carlos Pellegrini 511
Depto. 5
Centro – Villa María
Teléfono/Phone : +(54) 353 154692792
155910628

Córdoba, Argentina

Humberto Primo 14 – Piso 2

Centro - Córdoba
Teléfono/Phone : +(54) 351

The information contained in this document is accurate as of the date before. Because of the speed at which technology is advancing, the information recorded here is dated and may have changed since this document was authored.

All contents of this White Paper are protected by Copyright Laws and International Trade Agreements.

TafiMentor

Somos una empresa especializada en el desarrollo de soluciones tecnológicas de vanguardia, utilizando la última tecnología en pos de la optimización de los procesos de las empresas.

Objetivos

Aportamos nuestro conocimiento y experiencia en diversos mercados para lograr los pilares fundamentales de nuestra organización: CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. Poniendo énfasis en la reducción de costos y el retorno de las inversiones tecnológicas por parte de nuestros clientes.

Desarrollamos e implementamos software a medida, cumpliendo con las especificaciones y estándares de calidad (CMMI), con el objetivo de contar en todo momento con herramientas de software que brinden soporte al Management, a los Procesos de Negocios, al Control de Gestión y a la Toma de decisiones Empresariales. Proveemos a nuestros clientes soluciones tecnológicas que hacen más rentable su negocio, asegurando el retorno de la inversión.

Productos

Contamos con una gama de productos de diversos mercados, fruto de nuestra vasta experiencia en cada uno de ellos. Nuestro constante trabajo en mercados puntuales nos ha permitido desarrollar soluciones específicas, con 100% de integración a sistemas existentes, optimizando los procesos y flujos de trabajo de la empresa.

Hera – Sistema de Gestión de Ordenes de Servicio

INTRODUCCION

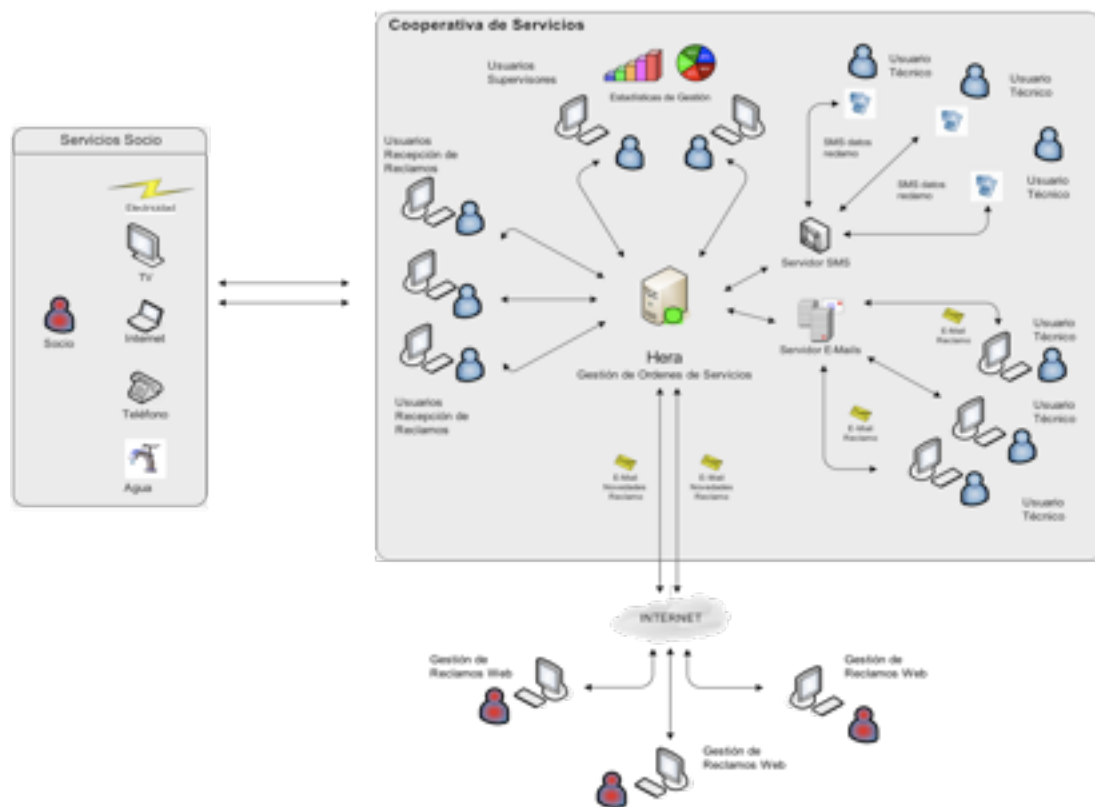
Los cooperativas multiservicio reciben a diario infinidad de trámites, solicitudes, reclamos, sugerencias, etc. Muchas veces las mismas se pierden o no son resueltas a tiempo por no tener definido formalmente un circuito de resolución, una aceptada asignación de responsables dentro de cada área donde se generan o simplemente por no tener un sistema informático lo suficientemente flexible que respalde esta importante actividad.

Hera es una herramienta basada en tecnología web que permite la gestión y el control de los reclamos que se generan en las distintas áreas de servicio de la cooperativa mediante la asignación automática de los mismos a los distintos técnicos asociados al servicio , enviando automáticamente un mensaje de texto al celular del técnico con los datos del reclamo, haciendo más eficiente y veloz la asignación, permitiendo al técnico estar conectado el 100% del tiempo al sistema obteniendo el conocimiento del reclamo en el instante mismo en que este se genera, logrando:

- **Minimizar los tiempos de respuesta al socio**
- **Permite al socio generar un reclamo a través de un mensaje de texto**
- **Aumentar la calidad de atención**
- **Reducir costos de movilidad del técnico**
- **Hacer más rentable cada técnico**

Hera se integra en un 100% a los sistemas y bases de datos existentes en la cooperativa, logrando de esta manera ser una poderosa herramienta de complemento y de gestión, sin la necesidad de reemplazar ningún sistema pre existente, logrando una total integración. No requiere de nuevas inversiones de Hardware, funcionando perfectamente con los equipos convencionales que posee la cooperativa.

Esquema de trabajo



El sistema permite al socio generar un reclamo de dos maneras diferentes:

- Enviando un SMS (mensaje de texto), donde automáticamente recibe el socio una confirmación vía SMS e E-mail de la recepción de su reclamo con el número del mismo, técnico a cargo, etc
- De forma convencional, llamando a la Cooperativa donde el personal registrará el reclamo en el sistema
- Ingresando al sitio web de la cooperativa, donde mediante un usuario y contraseña ingresa a la autogestión web de sus reclamos y genera uno nuevo

Por cada reclamo que se genera, el sistema permite realizar una asignación manual o automática del reclamo a uno de los técnicos asociados al servicio, disparando automáticamente:

- **SMS (mensaje de texto) al celular del técnico con los datos del reclamo**

- **E-mail y SMS al celular del socio que genera el reclamo, advirtiéndolo que la cooperativa ha registrado su solicitud**

De esta manera el técnico toma conocimiento del reclamo independientemente del lugar donde se encuentre en el mismo instante que se genera, dándole libertad de movilidad para resolver las solicitudes sin tener que regresar a la cooperativa, **logrando minimizar los tiempos de respuesta al socio realizando su trabajo de manera más eficiente.**

De igual manera el socio recibe una constancia de que la cooperativa ha registrado su reclamo y está trabajando en el mismo.

Una vez que el técnico ha resuelto el reclamo, tiene la posibilidad de cerrarlo enviando un mensaje de texto al sistema, o de generar eventos a través de un mensaje de texto desde su celular sin cerrarlo, por ausencia del socio en su hogar, o por determinadas circunstancias.

De esta manera, el técnico puede estar conectado al sistema a través de un medio de comunicación masivo y de muy bajo costo como lo es el mensaje de texto, permitiendo al técnico:

- **Movilidad**
- **Calidad de atención**
- **Eficiencia**
- **Reducir costos**

De la misma manera un socio puede generar reclamos a través de mensajes de texto, generando automáticamente en el sistema una solicitud sin la intervención de personal. Esto resulta de gran utilidad en el caso de fines de semana y días feriados, para socios de zonas urbanas que no tienen acceso a internet. Una vez generado el reclamo a través de mensaje de texto, el sistema envía al socio otro sms con la confirmación del reclamo, el número asignado, técnico asignado, etc.

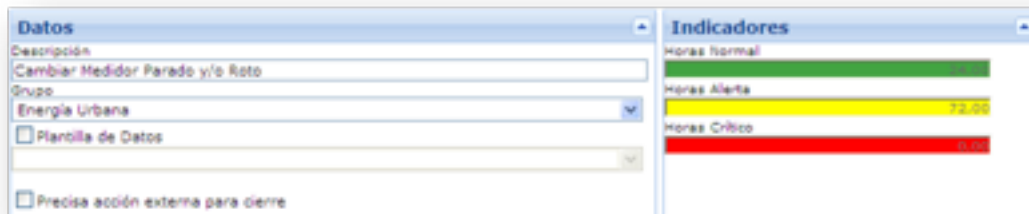
Estadísticas de gestión de grupos de trabajo

Por cada servicio brindado por la cooperativa, se definen motivos por los cuales se pueden generar reclamos. Por cada motivo se definen tiempos de resolución que son tipificados en rangos de tiempo con colores acordes al tiempo transcurrido desde la creación del reclamo, a decir:

Normal (color verde): se especifica el rango de tiempo óptimo en que el reclamo debe ser resuelto, esto es desde el instante en que se crea el reclamo en el sistema hasta una cantidad de horas especificadas. Ejemplo de 0 a 24 hs.

Alerta (color amarillo): se especifica el rango desde el límite de tiempo Normal hasta una cantidad de horas donde el reclamo debe ser resuelto estando dentro de un tiempo aceptable de resolución. Ejemplo de 24 hs a 76 hs.

Crítico (color rojo): a partir del vencimiento del límite de tiempo Alerta el reclamo entra en un estado crítico, es decir que se han vencido los plazos definidos de resolución.



The screenshot shows a software interface with two main panels. The 'Datos' panel on the left contains a 'Descripción' field with the text 'Cambiar Medidor Parado y/o Roto', a 'Grupo' dropdown menu set to 'Energía Urbana', a 'Plantilla de Datos' dropdown menu, and a checkbox labeled 'Precisa acción externa para cierre'. The 'Indicadores' panel on the right displays three horizontal bars representing time thresholds: 'Horas Normal' (green bar), 'Horas Alerta' (yellow bar with the value '72.00'), and 'Horas Crítico' (red bar with the value '0.00').

De esta manera se tipifica cada motivo de cada servicio de acuerdo a las políticas de atención que defina la cooperativa. Esto permite alimentar paneles de control estadísticos que se utilizan luego para que usuarios gerentes o de nivel supervisor puedan:

- **Controlar el trabajo de los distintos técnicos en los distintos servicios**
- **Determinar el porcentaje mensual de cierre de reclamos según la tipificación definida**
- **Detectar problemas más recurrentes en los distintos servicios y tomar acciones correctivas y/o preventivas.**
- **Determinar políticas de atención y tiempos de respuesta**
- **Verificar la efectividad de los técnicos.**
- **Asegurar la calidad de atención para con los socios**

Informe Estadístico de cantidad de reclamos por cada servicio, con la posibilidad de discriminar los mismos por motivos, con gráfico de porcentaje de tiempos de resolución:

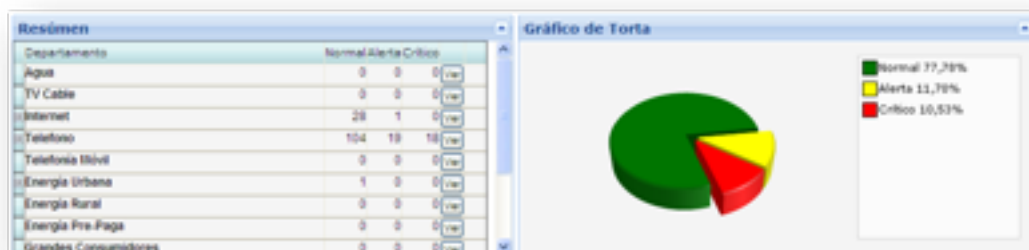
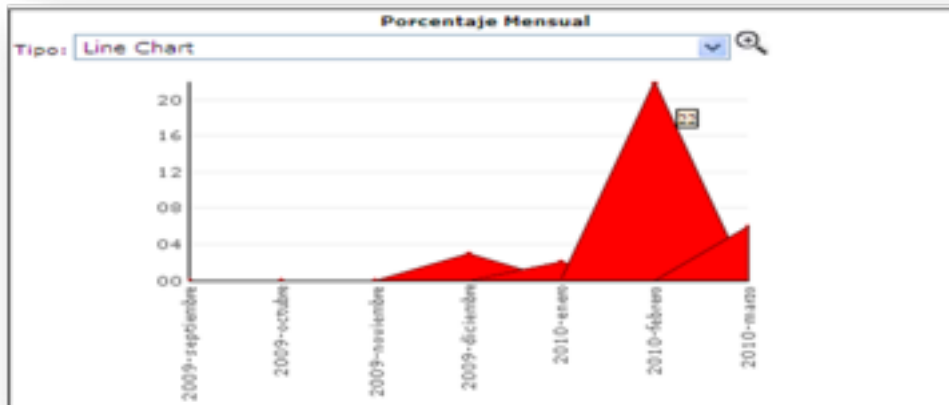


Gráfico Estadístico con cantidad de reclamos con tiempo de resolución crítico en los últimos 6 meses:



Informe de Efectividad de Agentes para un período de tiempo determinado, donde se detalla por cada servicio, cada técnico con su porcentaje de cierre de reclamos según los tiempos de resolución:

Efectividad de Agentes					
Añade una columna para agrupar					
Departamento					
Telefonia					
Login	Agente	% Critico	% Alerta	% Normal	
miflores	Miguel Flores	40.0	0	60.0	
Internet					
Login	Agente	% Critico	% Alerta	% Normal	
qpatrovi	Carlos Pascual	0	0	100	
fressi	Fernando Rossi	0	0	100	

Estadísticas de costos

Por cada servicio los distintos motivos de un reclamo conllevan un determinado costo para la cooperativa, tanto sea por instalaciones, cambios de dispositivos, cableados, costos de transporte, etc.

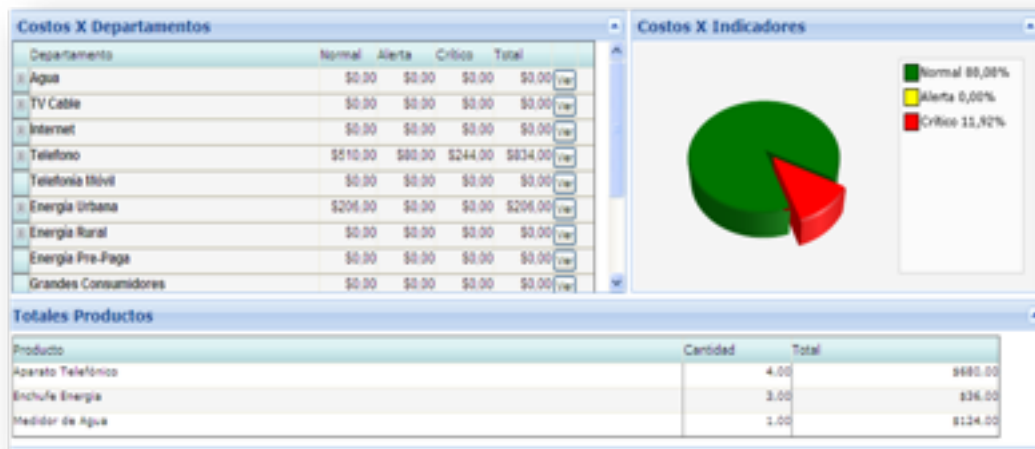
Estos costos muchas veces no son registrados con exactitud o al momento de hacer un análisis se pierde objetividad al no contar con un sistema que asocie directamente cada reclamo con su consecuente costo.

Hera permite asociar un costo a cada motivo por el cual se genera un reclamo, esto permite luego generar informes estadísticos mediante los cuales los usuarios gerentes o administradores pueden:

- **Determinar el total de costos para un período de tiempo determinado**

- **Determinar qué servicio y qué motivo genera más costos de mantenimiento**
- **Definir acciones correctivas para reducir gastos de mantenimiento de los servicios brindados**
- **Determinar costos de mantenimiento por un técnico en particular**

Informe Estadístico de costos resultantes de los reclamos de cada servicio para un período determinado, con la posibilidad de discriminar los costos por motivo. Además se detalla los totales de productos utilizados con sus valores.



Gestión de Reclamos Web del Socio

Este módulo presenta una interfaz Web que se asocia a la página Web de la cooperativa, donde el socio puede ingresar mediante un usuario y contraseña, con la posibilidad de realizar las siguientes actividades:

- **Generar nuevos reclamos**
- **Consultar reclamos ya realizados**
- **Consultar el estado de los reclamos**
- **Consultar las acciones realizadas sobre sus reclamos**

Esto permite al socio, generar reclamos en cualquier momento, sin la necesidad de llamar a la cooperativa, asegurando la calidad de atención ya que el técnico tomará conocimiento de la solicitud a través de su celular, ya que recibirá un mensaje de texto con los datos del reclamo.



Este módulo permite garantizar la calidad de atención del canal web, personalizando el contacto web, fidelizando y aumentando la confianza del socio para con los servicios y la calidad de atención de la cooperativa.