

Xxxxxxxxxx

***Implantación del
Contact Center***

Análisis Funcional

Referencia: LA-ANA-CC
Versión: 1

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
1.1. Objetivo	3
1.2. Alcance	3
1.3. Estructura del Documento	3
1.4. Documentos	4
2. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SISTEMA HELP DESK	5
2.1. Conceptos	5
2.1.1. Actores	5
2.1.2. Glosario de términos.	5
2.1.3. Estructura del Contact Center y Perfiles de Acceso al Sistema	6
2.1.4. Solicitudes	8
2.1.5. Soluciones y Base de Datos de Conocimiento	8
2.1.6. Informes	8
2.1.7. Centralita	8
2.2. Principales funcionalidades	9
2.2.1. Gestión de Solicitudes	9
2.2.1.1. Apertura de Solicitudes	9
2.2.1.2. Resolución y Seguimiento	9
2.2.1.3. Escalado entre distintos niveles de atención	9
2.2.1.4. Cierre y Cancelación de una solicitud	9
2.2.1.5. Notificaciones	10
2.2.1.6. Búsqueda y Consulta de solicitudes	10
2.2.2. Gestión de soluciones	10
2.2.3. Gestión de Integración con SILA	10
3. DESCRIPCIÓN FUNCIONAL	11
3.1. Contact Center	11
3.1.1. Actores	11
3.1.1.1. Emisores de solicitudes o clientes.	11
3.1.1.2. Receptores o gestores de solicitudes	12
3.1.2. Administración de empleados	13
3.1.2.1. Datos Básicos	14
3.1.2.2. Estructura Organizativa de empleados	14
3.1.2.3. Carga de empleados	15
3.1.3. Responsabilidades de Acceso a la Aplicación	15
3.1.4. Registro de Solicitudes de Servicio	17
3.1.4.1. Datos Básicos	17
3.1.4.2. Tipología de solicitudes	18
3.1.4.3. Modelo de Estados	19
3.1.4.4. Procedimiento de resolución de una solicitud	22
3.1.4.5. Descripción de procedimiento de gestión de una solicitud	24
3.1.4.6. Asignaciones entre distintos niveles de atención (equipos y sucursales)	26
3.1.4.7. Asignaciones dentro del mismo nivel de atención	27
3.1.4.8. Notificaciones	27
3.1.4.9. Consulta de solicitudes	28

3.1.5. Soluciones y Base de Datos de Conocimiento	28
3.1.5.1. <i>Datos básicos de una solución</i>	28
3.1.5.2. <i>Alta de soluciones para alimentar la base de datos de conocimiento</i>	29
3.1.5.3. <i>Búsqueda de Soluciones</i>	29
3.1.5.4. <i>Asociación de una solución a una solicitud de servicio</i>	29
3.1.6. Integraciones	29
3.1.6.1. <i>Integración clientes</i>	30
3.1.6.2. <i>Integración empleados</i>	31
3.1.6.3. <i>Integración productos</i>	31
3.1.6.4. <i>Integración pólizas</i>	32
3.1.6.5. <i>Integración figuras</i>	32
3.1.6.6. <i>Integración siniestros</i>	33
3.1.7. Integraciones en las llamadas a SILA	33
3.1.8. Visualización datos cargados en entidades a medida	37
3.1.8.1. <i>Pólizas</i>	37
3.1.8.2. <i>Siniestros</i>	38
3.1.9. Informes	39
4. ANEXO 1	42
4.1. FLUJO_1.vsd	42
4.2. FLUJO_2.vsd	43
4.3. ACCESORI.vsd	44
4.4. BASTIDOR.vsd	44
4.5. BENEF.vsd	45
4.6. CONSPOL.vsd	45
4.7. CONSPYR.vsd	47
4.8. CUENTA.vsd	48
4.9. DATPERS.vsd	48
4.10. DIRECCIO.vsd	49
4.11. DIRECRIE.vsd	49
4.12. DUPLICAD.vsd	50
4.13. EDADSEXO.vsd	51
4.14. FLUJO_C1.vsd	52
4.15. IDENTI1.vsd	52
4.16. INFOSUC.vsd	53
4.17. NOCUB.vsd	53
4.18. PR-AUTOS.vsd	55
4.19. PROFESIO.vsd	59
4.20. SINIESTR.vsd	59

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Objetivo

El propósito del presente documento es analizar y especificar la funcionalidad necesaria para la implantación de un sistema de Contact Center en XXXXXXXXX.

El objetivo principal de este documento es el de servir de instrumento para la validación por parte de XXXXXXXXX.

1.2. Alcance

El análisis recogido en este documento engloba los requerimientos detallados en el alcance para la implantación del Contact Center y los especificados en las reuniones mantenidas con XXXXXXXXX en el proceso de análisis.

1.3. Estructura del Documento

La información contenida en este documento se estructura en los siguientes capítulos:

El Capítulo 1 es una introducción general, en la que se recogen además los documentos de referencia.

En el Capítulo 2 se definen los conceptos básicos para facilitar la comprensión del documento y se enumeran las principales funcionalidades del sistema.

En el Capítulo 3 se realiza una descripción de las funcionalidades del Contact Center.

En el Anexo 1 se reflejan los flujos de trabajo definiendo los correspondientes al SILA.

1.4. Documentos

Los documentos presentados anteriormente por Abast Grup y que fueron el punto de partida para este documento de análisis, se presentan en la siguiente tabla

Refer.	Código	Título
[1]	-	Oferta Servicios Contact Center XXXXXXXX.doc
[2]	-	Alcance Contact Center XXXXXXXX.doc

Tabla 1: Documentos Presentados Anteriormente por Abast Grup

En la tabla siguiente se incluyen los documentos de referencia proporcionados por XXXXXXXX que han sido tomados en cuenta para la elaboración del análisis.

Refer.	Código	Título
[1]	-	Ramos.xls
[2]	-	Equipos.xls
[3]	-	Equipos2.xls
[4]	-	cambios_analisis_v1

Tabla 2: Documentos de Referencia Proporcionados por XXXXXXXX

2. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SISTEMA HELP DESK

2.1. Conceptos

2.1.1. Actores

Los actores del Sistema de Contact Center, representan todas las personas que desempeñan un papel o rol determinado en alguno de los puntos del proceso de servicio de soporte ofrecido a los clientes de XXXXXXXX.

Clientes del Contact Center

Son las personas que llaman al teléfono del Contact reportando consultas y peticiones de modificaciones de datos. El papel de estos actores será por tanto la emisión de solicitudes.

Gestores de Solicitudes.

Son las personas o sistemas que intervienen en algún punto del proceso de resolución de solicitudes, para registrarlas, escalarlas, notificarlas, resolverlas o cancelarlas. No todos los gestores se logan en la aplicación.

Los gestores de solicitudes están constituidos por los usuarios del Contact Center, por los empleados de las sucursales de XXXXXXXX y por equipos pertenecientes a distintas áreas de especialidad.

2.1.2. Glosario de términos.

Asegurado:

Persona física o jurídica, titular del interés objeto del seguro, y que en defecto del tomador, asume las obligaciones derivadas del contrato y las que le son propias. Es por lo general, a quien corresponden los derechos derivados del contrato, salvo los que corresponden al beneficiario.

Beneficiario:

Persona física o jurídica que, sin haber sido parte en el contrato, ni ser tampoco titular del interés asegurado, es titular de los derechos derivados del mismo (indemnización).

Mediador:

Es aquella persona física o jurídica que ejerce la actividad de mediación entre el cliente y la compañía.

Póliza:

Es el documento privado, suscrito por el Asegurador y el tomador, en el que se documenta el contrato de seguro, y en el que se recoge el régimen jurídico del mismo.

SILA:

Sistema Informático de XXXXXXXX. Son todas aquellas aplicaciones y Bases de Datos externas al Contact Center de XXXXXXXX.

Siniestro:

Es la manifestación concreta del riesgo asegurado, que produce unos daños garantizados en la póliza hasta determinada cuantía. Es un acontecimiento que, por originar unos daños concretos previstos en la póliza, motiva la aparición del principio indemnizatorio, obligando a la entidad aseguradora a satisfacer, total o parcialmente, al asegurado o a sus beneficiarios, el capital garantizado en el contrato.

Tomador:

Persona física o jurídica que conjuntamente con el asegurador, suscribe el contrato, y al que corresponden las obligaciones que del mismo se derivan (salvo las que por naturaleza deben ser cumplidas por el asegurado).

2.1.3. Estructura del Contact Center y Perfiles de Acceso al Sistema

El perfil de acceso de un usuario a la aplicación viene establecido básicamente por las siguientes entidades funcionales:

Organización (XXXXXXXX)

Superequipos (Secretaría General Administrativo – Financiera, Personas, Equipo Técnico)

Equipos 1er nivel (Siniestros, Marketing, Producción, Contact Center, Atención al Cliente, Informática, Calidad, Producción)

Equipos 2º nivel (Peritos, Daños Corporales, Daños Mat. Aut., Daños Mat. R. Diversos//Autos, Seguros Personales, Resto Ramos // Sucursales)

Empleado (Actores)

Por medio de las cuales se representa en el Sistema de la Estructura Organizativa de los actores involucrados en los procesos del modelo de servicio diseñado para el Contact Center

A continuación se define cada una de estas entidades:

Organización

La organización es el concepto que permite jerarquizar funcionalmente la compañía a la que pertenecen los empleados, estableciendo tanto la propia compañía, como las filiales que dependen de ella o subdivisiones territoriales o, en definitiva, cualquier estructura lógica en que se divida la compañía (que no tiene porque corresponder con la estructura real de la misma). Este sistema, junto con las divisiones, permite realizar la gestión simultánea de varias empresas independientemente del área geográfica, idioma y moneda.

En el Contact Center se establecerá una única organización “XXXXXXXX” que tendrá visibilidad sobre todos los registros del sistema.

Superequipo.

Entidad de Xxxxxxxxxx con el primer nivel de clasificación de las personas. Las personas asignadas a los superequipos son los organizadores de cada una de las divisiones.

Equipos de 1er nivel

En el Contact Center se establecerá un único equipo con acceso a la aplicación. El equipo de Contact Center. Además de éste, en la resolución de la solicitud intervendrán otros recursos, algunos de ellos pertenecientes a equipos de segundo nivel, como por ejemplo las personas pertenecientes al equipo técnico que no tendrán acceso a la aplicación , pero tendrán a sus empleados cargados.

Equipos de 2º nivel

Dentro de cada equipo, las clasificaciones en sucursales o divisiones dependiendo del área de trabajo como por ejemplo los daños materiales autorizados dentro del equipo de siniestros, serán los equipos de segundo nivel. Los empleados pertenecientes a sucursales también intervendrán en la resolución de las solicitudes.

Empleado o Gestor del Sistema Contact Center

Comprende el conjunto de datos relacionados con los usuarios del sistema, los distintos actores involucrados en el proceso. Cada empleado pertenecerá a una determinada organización ,superequipo ,equipo de primer nivel, equipo de segundo nivel y tendrá asignadas determinadas responsabilidades.

Nombre corto

Definición significativa de Xxxxxxxxxx, relacionada con la distribución de las solicitudes en los escalados para su resolución. No es una clasificación de la estructura, pero es significativa para la gestión de solicitudes.

Los perfiles de acceso al sistema disponibles estarán relacionados con las responsabilidades estándar de Oracle Aplicaciones

Una responsabilidad es un conjunto de funciones agrupadas en un menú al que la persona que tiene asignada la responsabilidad tiene acceso. En cuanto a las responsabilidades asignadas por los empleados con acceso a la aplicación de Contact Center se dispondrá de las siguientes:

Responsabilidades de los empleados encargados de la gestión de solicitudes en el sistema de contact center:

- *Gestor de Solicitudes (a medida).*
- *Trabajador de la BBDD de Conocimiento*

Responsabilidades de administración del sistema:

- *Administrador Contact Center.*

- *Administrador Oracle Advanced Inbound.*
- *Administrador de la BBDD de Conocimiento*

Las responsabilidades de administración pueden necesitar conocimientos de distintos departamentos (personas de Contact Center, Sistemas, Desarrollos) dependiendo de la distribución de las tareas dentro de la organización de XXXXXXXX.

2.1.4. Solicitudes

Se define como solicitud toda petición o problema reportado por un cliente al sistema de Contact Center.

Escalado

Se define como escalado de solicitudes, al paso de una solicitud de un nivel de atención a otro.

Asignación

Se define como asignación de una solicitud, al proceso de asociación de la solicitud con un gestor, pasando este a ser responsable de su gestión.

2.1.5. Soluciones y Base de Datos de Conocimiento

Soluciones son las posibles respuestas a las solicitudes que no se han podido resolver en el primer nivel de acceso, de modo que las distintas soluciones permitan alimentar una Base de Datos de Conocimiento en la que se puedan consultar soluciones ofrecidas a problemas similares de una forma rápida y sencilla reutilizando la experiencia acumulada. Es importante realizar un control de la calidad de la información almacenada en esta Base de Datos de Conocimiento

2.1.6. Informes

Toda la información almacenada en el Contact Center respecto a las solicitudes en un instante determinado en el tiempo se tratará inicialmente generando informes en Discoverer. Estos informes serán posteriormente modificados por XXXXXXXX para ajustarlos a sus necesidades.

2.1.7. Centralita

La creación de solicitudes se inicia con la recuperación de la persona correspondiente al número de teléfono que ha realizado la llamada a XXXXXXXX. El módulo Advanced Inbound en modo pasivo mejorado se encarga de recibir el enrutamiento que la centralita ha establecido.

2.2. Principales funcionalidades

El Sistema de Contact Center a implantar es aquel que soporta todo el servicio ofrecido por Xxxxxxxxxx a sus empleados para recepción y resolución de todo tipo de solicitudes. En este apartado se describen a grandes rasgos las funcionalidades que van a estar disponibles en el sistema y cuya implementación es el objetivo del presente Proyecto.

2.2.1. Gestión de Solicitudes

La funcionalidad principal del Sistema Contact Center de Xxxxxxxxxx será registrar, escalar, y permitir hacer un seguimiento de todo el ciclo de vida de las solicitudes, recibidas de los clientes de Xxxxxxxxxx.

A continuación se presenta la funcionalidad de la que dispondrá el sistema en relación a Peticiones o Solicitudes.

2.2.1.1. Apertura de Solicitudes

El Sistema Contact Center permitirá a los agentes de Contact Center registrar las solicitudes reportadas por los clientes de Xxxxxxxxxx y los mediadores, a través del canal telefónico.

2.2.1.2. Resolución y Seguimiento

El sistema de Contact Center tendrá como funcionalidad básica el registro de las solicitudes así como el posibilitar un seguimiento completo de la evolución del ciclo de vida de la solicitud, es decir, saber en qué estado se encuentra en cada momento, la prioridad que se le ha asignado, la persona que actualmente está encargada de su resolución, consultar descripciones, notas y otros datos asociados a ella, etc.

2.2.1.3. Escalado entre distintos niveles de atención

Durante el ciclo de vida de una solicitud, es decir desde su apertura hasta su cierre, el sistema permitirá la realización de escalados entre los distintos niveles de atención del Contact Center.

2.2.1.4. Cierre y Cancelación de una solicitud

El sistema Contact Center permitirá la finalización del ciclo de vida de una solicitud con dos resultados bien diferenciados:

- Cierre de una solicitud, cuando ésta haya sido resuelta.
- Cancelación de la solicitud, cuando la gestión de ésta finaliza sin haberse resuelto por carecer de solución o por no haber actuado sobre ella.

2.2.1.5. Notificaciones

Durante el ciclo de vida de la solicitud el sistema posibilitará el intercambio de notificaciones, entre gestores del Contact Center y personal de los distintos equipos, relacionadas con la apertura, escalado y cierre de la solicitud.

2.2.1.6. Búsqueda y Consulta de solicitudes

El sistema Contact Center posibilitará a los gestores la realización de búsquedas y consultas estándar, por múltiples criterios, sobre la información disponible en relación a las solicitudes.

2.2.2. Gestión de soluciones

Las principales funcionalidades disponibles para la gestión de soluciones en el Sistema Help Desk, serán las siguientes:

- *Alta de soluciones para alimentar la Base de Datos de Conocimiento del Sistema Contact Center.*
- *Búsqueda de Soluciones.*
- *Asociación de una solución a una solicitud.*

2.2.3. Gestión de Integración con SILA

Los procesos de Integración que se realizarán entre el SILA y el Sistema de Contact Center se refieren a las siguientes entidades:

- Carga inicial e incremental de clientes.
- Carga inicial e incremental de recursos de empleados.
- Carga inicial e incremental de productos.
- Carga inicial e incremental de pólizas.
- Carga inicial e incremental de figuras.
- Carga inicial e incremental de siniestros.

3. DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

3.1. Contact Center

3.1.1. Actores

En este apartado se describen los actores que interactúan de una forma u otra con el Sistema de Contacto Center así como el papel desempeñado en relación al Sistema.

Los actores del Sistema de Contact Center, representan todas las personas o sistemas que desempeñan un papel determinado en algún punto de los distintos procesos de la gestión de solicitudes desde el Contact Center.

Desde el punto de vista del Contact Center, los actores involucrados se encuentran divididos en tres niveles funcionales:

3.1.1.1. *Emisores de solicitudes o clientes.*

Los emisores de solicitudes en el Contact Center son los distintos clientes. Como cliente se consideran:

- Asegurados de una póliza
- Tomadores de una póliza.
- Beneficiarios de una póliza de vida.
- Propietarios de un vehículo dentro de una póliza de autos.
- Conductores de un vehículo dentro de una póliza de autos.
- Terceros de un siniestro
- Mediadores

Entendemos como terceros de un siniestro a aquellas personas directamente implicadas en el siniestro y que aparecen en la declaración del siniestro. En el caso de intentar contactar personas o familiares que no sean partes implicadas dentro de un siniestro, se da el nombre de la persona que consideramos cliente, en este caso el nombre del tercero que aparece en el siniestro.

Las solicitudes que generen los mediadores no están referidas a datos de los clientes, pero se registran aquellas llamadas correspondientes a solicitudes de información para los propios mediadores, siendo el cliente de esa solicitud el propio mediador.

El mismo caso se da en el caso de las compañías de seguros que llamen al contact center para preguntar por un siniestro, en ese caso llaman por el nombre del tercero (que está cargado como cliente) o por el asegurado de XXXXXXXX (también cargado como cliente)

Todos estos clientes son los que reportan las solicitudes de servicio al Grupo de Gestores.

También se contempla el caso de las preguntas que tramitan las Cajas Laborales (sucursales de Caja Laboral), estas cajas no emiten solicitudes, simplemente llaman en

nombre del cliente dejando a nivel de solicitud el nombre de la caja laboral que ha realizado la comunicación.

Una solicitud de información de una dirección o teléfono de una sucursal puede estar emitida por una persona que no ha deseado identificarse, estas consultas se relacionarían con un usuario genérico.

El volumen de la carga de clientes es de 700000 personas.

3.1.1.2. Receptores o gestores de solicitudes

Representan los empleados de XXXXXXXX que reciben las solicitudes procedentes de los asegurados y se encargan de su registro y gestión en el sistema de Contact Center.

Dentro del Contact Center, el nivel de atención, estará formado por dos niveles diferenciados:

Nivel 1 Gestores Contact Center

Este nivel está constituido por los Gestores de Solicitudes. Sirve como apoyo a los clientes, registrando en el Contact Center todas las solicitudes y resolviendo en las aplicaciones del SILA las que les sea posible. Las solicitudes que no se resuelvan gracias a este nivel serán comunicadas al segundo nivel de atención.

Nivel 2

Equipos

Parte de este nivel lo constituye el personal de los equipos, encargado de la recepción de las solicitudes de los clientes que los gestores no han podido resolver.

Los equipos de XXXXXXXX que integran el Nivel 2 y que intervendrán en la resolución del sistema son los de los recursos que en la estructura plana de atributos tendrán los siguientes datos:

Superequipo: Equipo Técnico

Equipo primer nivel :Producción

Equipo segundo nivel: Autos

Nombre corto=>Producción de autos

Superequipo: Equipo Técnico

Equipo primer nivel :Producción

Equipo segundo nivel: Seguros personales

Nombre corto=>Producción de vida

Superequipo: Equipo Técnico

Equipo primer nivel: Producción

Equipos segundo nivel: Riesgos Industriales y ramos técnicos

Hogar, comercio, comunidades

RC, transporte, acc. colectivos

Nombre corto=>Producción resto ramos

Superequipo: Equipo comercial

Equipo primer nivel: Marketing

Equipos segundo nivel:

Nombre corto=>Marketing

Superequipo: Equipo Técnico

Equipo primer nivel: Siniestros

Equipos segundo nivel: Daños mat. Autos / Daños corporales

Nombre corto=>Siniestros Autos

Superequipo: Equipo Técnico

Equipo primer nivel: Siniestros

Equipos segundo nivel: Daños mat. Resto Ramos

Nombre corto=>Siniestros Resto Ramos

Superequipo: Equipo técnico

Equipo primer nivel: Siniestros

Equipos segundo nivel: Siniestros Vida

Nombre corto=>Siniestros vida

Estos equipos, no tendrán acceso al sistema, la comunicación se realizará por medio de un email, sin embargo la actualización la realizará un gestor de nivel 1. Aunque la responsabilidad de la resolución de la solicitud es del usuario del equipo que tiene la solicitud asignada, no son los encargados del control del ciclo de vida de la solicitud. Tendrán acceso al form de visualización de las sucursales de XXXXXXXX, pero no podrán modificar nada desde allí.

Sucursales de XXXXXXXX

La otra parte de este nivel lo constituye el personal de las sucursales, encargado de realizar acciones sobre la solicitud que los gestores no han podido resolver. Las solicitudes que no puedan resolverse serán devueltas al nivel 1.

Estos usuarios de las sucursales no tendrán acceso al sistema, la comunicación se realizará por medio de una pantalla a medida desarrollada por XXXXXXXX.

Las sucursales son recursos asignados a un segundo nivel de equipos cuyo padre tiene un literal que empieza por la palabra zona.

Un ejemplo en la estructura de una persona perteneciente al equipos de la sucursal de XXXXXXXX Bilbao-Indautxu

Superequipo: Equipo comercial

Equipo primer nivel: Zona Bizkaia

Equipo segundo nivel: Bilbao-Indautxu

Nombre corto=> vacío

3.1.2. Administración de empleados

A continuación se describen las principales características de la administración de empleados del Contact Center.

3.1.2.1. Datos Básicos

Los datos básicos de los empleados para el Contact Center son los que a continuación se enumeran:

- Nº Empleado: identificador numérico único del empleado.
- Nombre: nombre del empleado.
- Apellidos: apellidos del empleado.
- Superequipo: primer nivel de la jerarquía de grupos (departamento).
- Primer nivel de equipos: segundo nivel de la jerarquía de grupos
- Segundo nivel de equipos: tercer nivel de la jerarquía de grupos
- Nombre corto: Nombre relacionado con el departamento de escalado de las solicitudes
- Responsable: código del responsable.
- Puesto: código del puesto
- Flag de baja: Flag de S/N , será N para las personas activas.
- Código Comercial: código numérico del comercial.
- Teléfono: teléfono fijo del empleado.
- Extensión: extensión del empleado (puede no coincidir con el teléfono).
- Móvil: móvil de empleado.
- E-mail: dirección de correo electrónico del empleado.
- Defecto fijo o móvil: elegir cuál es por defecto

Los niveles de atención permiten categorizar los empleados en dos grupos para el Contact Center:

- Nivel 1 Gestores: Serán todos aquellos que pertenezcan al equipo del Contact Center. Todos se pueden logar en la aplicación
- Nivel 2 Equipos y sucursales (de XXXXXXXX): Serán todos aquellos empleados que no pertenezcan al Contact Center y tengan tareas relacionadas con la resolución de una solicitud, que no se podrán logar en la aplicación.

Por otra parte ,relacionada con la aplicación existe otra categoría de empleados que se encarga de administrar el sistema

- Administradores: Serán usuarios con responsabilidades estándar para controlar tareas de administración los módulos implantados y de las integraciones. Se logan en la aplicación

3.1.2.2. Estructura Organizativa de empleados

Los empleados se encuentran organizados en una estructura jerárquica de tres niveles. En el primer nivel se encuentran los superequipos, en el segundo nivel los equipos, en el tercero los equipos de segundo nivel entre los que se encuentran las sucursales de XXXXXXXX. Cada equipo de primer nivel pertenece solamente a un superequipo al mismo tiempo. Cada equipo de segundo nivel pertenece solamente a un equipo de primer nivel al mismo tiempo . Cada empleado pertenece a solamente a una equipo de segundo nivel al mismo tiempo.

Para evitar actualizaciones manuales la estructura se almacenará en atributos del empleado. Se tiene un atributo que será el equipo de segundo nivel, otro atributo para el equipo de primer nivel , otro correspondiente al superequipo y otro con el nombre corto. La información de esta estructura se almacenará en modo plano, sin mantener una jerarquía.

Si un equipo varía de superequipo, todos los empleados del equipo de primer nivel serán recibidos como actualizaciones. Si un equipo de segundo nivel cambia a depender de un equipo distinto de segundo nivel todos los empleados serán recibidos como actualizaciones. Si hay cambios con las asignaciones de los equipos de tercer nivel y de los nombres cortos, todos los empleados relacionados serán recibidos como actualizaciones.

3.1.2.3. Carga de empleados

La carga inicial de empleados internos, así como su actualización, se realizará a partir de los datos de la tabla interfaz con información del SILA, referente a dichos empleados.

Se implementará un proceso que permita el mantenimiento y actualización de esta información. Xxxxxxxx cargará las tablas intermedias con los formatos definidos en el documento de Diseño de Integración de Datos.

3.1.3. Responsabilidades de Acceso a la Aplicación

Las responsabilidades de acceso a la aplicación definen la visibilidad de datos y de vistas que van a tener los empleados con acceso al sistema y por tanto las funcionalidades del sistema que van a tener disponibles cada uno de ellos. Cada responsabilidad da acceso a un menú determinado que posee las funciones de acceso a ciertas pantallas de la aplicación.

En el Contact Center a considerar los siguientes perfiles de la aplicación:

Gestor de Solicituds

Es el perfil de acceso de los Gestores del Contact Center constituido por el personal encargado de la recepción de las solicitudes por el canal telefónico.

Este perfil tendrá disponibles las siguientes funcionalidades:

- Apertura y registro de una Solicitud de Servicio.
- Establecimiento de prioridad.
- Modificaciones de cualquier solicitud que no esté cerrada o cancelada.
- Alta y modificación de soluciones.
- Asociación de soluciones a las solicitudes de servicio.
- Búsqueda y consulta de todas las solicitudes.
- Asignación a los Equipos de las solicitudes.
- Cierre y cancelación de las solicitudes.

- Notificaciones por email a equipos.
- Consulta de los datos cargados de clientes, pólizas y siniestros.

Desde esta responsabilidad se accede a la Base de Datos de Soluciones con la responsabilidad de Trabajador de la Base de Datos de Soluciones. El Trabajador de la Base de Datos de Soluciones tiene como funcionalidad de esa responsabilidad será la Alta y modificación de soluciones.

Administrador de Advanced Inbound

- Es el perfil de acceso al sistema disponible para el control de los puntos de enrutamiento de la centralita.

Como la centralita se encuentra en modo pasivo mejorado, simplemente el módulo de Advanced Inbound controla los flags, pero el sistema de Contact Center en ningún caso se encarga de distribuir las llamadas.

Administrador Contact Center

El Administrador del Sistema será una persona del Equipo Tecnológico, encargada de la supervisión de todo el sistema. Las funcionalidades propias de que dispondrá en el sistema son las siguientes:

- Generación de informes.
- Control programas Integración Carga de Datos
- Administración de perfiles del sistema.
- Administrador de la Estructura del Contact Center.
- Administración de listas de valores y demás elementos administrativos de la herramienta CRM utilizada para la implantación.

Administrador de la Base de Datos de Conocimiento

- Gestiona el flujo para eliminar (dejar obsoletas) soluciones
- Gestiona la estructura de la Base de Datos de Conocimientos
 - Tipos de soluciones.
 - Tipos de sentencias.
 - Categorías de soluciones.
- Deja obsoletas soluciones.

Los perfiles de Administrador de Centralita, Administrador de Contact Center y Administrador de la Base de Datos de Conocimiento podrán estar compartidos por un mismo usuario del sistema, si se desea aunar dichas funcionalidades en la misma persona. La decisión final dependerá de la disponibilidad de personal de XXXXXXXX y será la tomada por XXXXXXXX.

3.1.4. Registro de Solicitudes de Servicio

El registro de solicitudes de servicio constituye el grueso de la funcionalidad ofrecida por el Contact Center. A lo largo de este apartado se define la información básica, modelo de estados y las principales funcionalidades enumeradas en el apartado 2.2.1

3.1.4.1. Datos Básicos

A continuación se enumeran los datos básicos de las solicitudes de servicio.

- **Nº solicitud de servicio:** identificador único de la solicitud en el sistema que se genera al guardarla.
- **Resumen:** frase descriptiva de la solicitud de servicio
- **Descripción detallada:** descripción detallada de la solicitud
- **Prioridad:** prioridad en el tratamiento de la petición o solicitud. Los valores posibles son: alta, media, o baja
- **Estado:** estado de la petición o solicitud. Los valores y transiciones posibles se definen en el apartado de Modelo de Estados de la petición o solicitud
- **Fecha y Hora de Creación:** instante en el que se crea la petición o solicitud
- **Fecha y Hora de Última Actualización / Cierre:** instante en el que se cierra o se modifica por última vez la petición o solicitud
- **Tipología de las solicitudes:** Clasificación proveniente de XXXXXXXX de las solicitudes de servicio.
- **Tipo de duplicado:** Ver la clasificación en Tabla 1
- **Flag de duplicado procesado:** Flag que está a si el duplicado ha sido ya procesado por XXXXXXXX.
- **División en forms:** Categoría a la que el producto pertenece que hará que su procesamiento dependa de un producto o de otro
- **Modalidad del producto:** Categorización en modalidades del producto.
- **Producto que genera la solicitud:** Identificador del producto
- **Persona o entidad origen:** La solicitud puede partir de un familiar o de una compañía aseguradora distinta a XXXXXXXX.
- **Literal origen persona o entidad:** Literal con la descripción de la compañía o de la persona correspondiente.
- **Sucursal origen:** Sucursal que ha originado, generado la solicitud en el caso de que la solicitud provenga de una sucursal de caja laboral
- **Canal de entrada de la solicitud:** Llamada entrante / Email / SMS / Llamada saliente

Tipo de duplicados
Condiciones Generales
Condiciones particulares
Recibos
Certificado de hogar
Histórico bonificaciones
Carta Verde

Tabla 1

3.1.4.2. Tipología de solicitudes

La definición de tipologías de solicitudes permite la clasificación de éstas para su tratamiento y resolución.

Las solicitudes recogidas por el Contact Center se clasificarán en los siguientes tipos.

Nombre Tipología	Integración con SILA
Consulta de póliza	Ok
Solicitud de precio	Ok
Solicitud duplicados	Ok
Información general	Ok
Modificaciones no económicas	Ok
Declaración de siniestros	Ok
Consulta de siniestros	Ok
Orden de peritación	Ok
Recepción de quejas y reclamaciones	No se gestiona en esta fase , solo se registra
Consultas de quejas y reclamaciones	No se gestiona en esta fase , solo se registra
Gestión de impagados	No se gestiona en esta fase , solo se registra
Encuestas, telemarketing	No se contempla en esta fase, llamadas salientes.
Apoyo INET	No se gestiona en esta fase , solo se registra
Consultas operativas	No se gestiona en esta fase , solo se registra
Asesoramiento	No se gestiona en esta fase , solo se registra
Contratación	No se gestiona en esta fase , solo se registra
Modificación económica	No se gestiona en esta fase , solo se registra
Anulación	No se gestiona en esta fase , solo se registra
Gestión de siniestros	No se gestiona en esta fase , solo se registra

3.1.4.3. Modelo de Estados

Todos los gestores pueden resolver, cerrar y cancelar cualquier solicitud independientemente de quién la haya creado.

A continuación se explica en detalle el modelo de estados definido para el Contact Center

Definición de estados

Abierta:

Es el estado en el que se encuentra una solicitud de servicio mientras esté en proceso de resolución por un gestor. El estado inicial de una solicitud será siempre *Abierta*.

En Equipo:

Es el estado en el que se encuentra la solicitud cuando no puede ser resuelta por un gestor y se escala a un área o equipo externo al Contact Center.

En Sucursal:

Es el estado en el que se encuentra la solicitud cuando no puede ser resuelta por un gestor y se escala a una sucursal.

Cancelada

Es el estado, de los dos que cierran el ciclo de vida de la solicitud, que permite la anulación de una solicitud sin llegar a su resolución. Una vez cancelada la solicitud no se permitirá realizar ninguna operación sobre ella excepto búsquedas y consultas en modo sólo lectura.

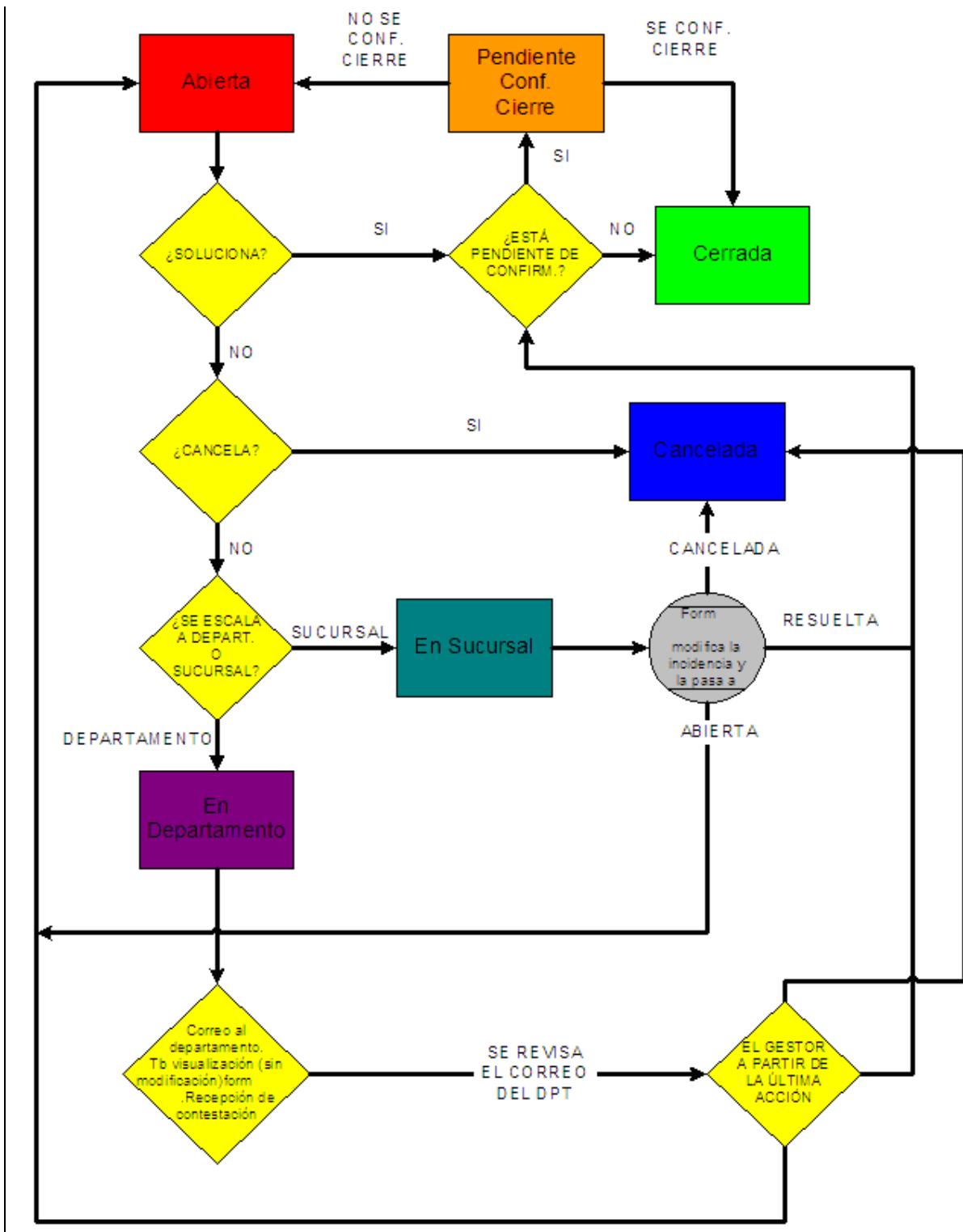
Cerrada:

Es el estado, de los dos que cierran el ciclo de vida de una solicitud, en el que se encuentra una solicitud una vez que ha sido resuelta. Una vez cerrada la solicitud no se permitirá realizar ninguna operación sobre ella excepto búsquedas y consultas en modo sólo lectura.

Pendiente conf. cierre: (Pendiente confirmación cierre)

En algunas situaciones el cierre de una solicitud depende de la ejecución de un proceso externo a la aplicación. En principio la solicitud ha sido resuelta, pero faltan realizar las comprobaciones para pasarla al estado de cierre.

| Diagrama de Estados



Transiciones posibles

A continuación se definen todas las transiciones posibles entre los distintos estados, reflejadas en el diagrama anterior.

➤ *Abierta-> Cerrada*

Es la transición que se produce cuando una solicitud que está en proceso de resolución por un gestor, que sabe el proceso a seguir para su resolución y que no serán necesarias más acciones de otros actores para cerrarla. Esta transición cierra el ciclo de vida de la solicitud.

➤ *Abierta -> Cancelada*

Es la transición que se produce cuando una solicitud se anula sin haber realizado las acciones para cerrarla. Esta transición cierra el ciclo de vida de la solicitud.

➤ *Abierta-> En Equipo*

Es la transición que se produce cuando un Gestor de Contact Center, no puede resolver la solicitud y la escala a un equipo, le enviará un correo de notificación, para que proceda a su resolución.

➤ *Abierta-> En Sucursal*

Es la transición que se produce cuando un Gestor de Contact Center, no puede resolver la solicitud y la escala a una sucursal. El gestor de la sucursal dispondrá en el form de XXXXXXXX de la posibilidad de visualizar y modificar sus solicitudes.

➤ *Abierta-> Pendiente conf. cierre*

Es la transición que se produce cuando un Gestor de Contact Center, no puede resolver la solicitud y la escala a una sucursal. El gestor de la sucursal dispondrá en el form de XXXXXXXX de la posibilidad de visualizar y modificar sus solicitudes.

➤ *En Equipo-> Abierta*

Es la transición que se produce cuando un equipo, sin acceso al sistema, no puede resolver la solicitud que le había sido redireccionada y la vuelve a pasar al gestor de nivel 1 , es decir, al Contact Center para que proceda a su cierre/cancelación o la escala a otro equipo o a una sucursal.

➤ *En Equipo->Cerrada*

Es la transición que se produce cuando una solicitud en nivel 2 (equipo) ha sido resuelta por un especialista sin acceso al Sistema Contact Center y este especialista ha enviado el correo con la notificación correspondiente y el gestor del Contact Center, valida la resolución y cierra la solicitud.

➤ *En Equipo->Cancelada*

Es la transición que se produce cuando una solicitud de nivel 2 (equipo), no se resuelve y habiéndose comunicado el correo al gestor, este gestor de contact center decide por algún motivo cancelarla.

➤ *En Equipo->Pendiente de conf. cierre*

Es la transición que se produce cuando una solicitud de nivel 2 (equipo), está en proceso de resolución pero pendiente de que se confirme que algún proceso externo a la aplicación se haya terminado correctamente.

➤ *En Sucursal-> Abierta*

Es la transición que se produce cuando una sucursal, sin acceso al sistema, no puede resolver la solicitud que le había sido redireccionada y la vuelve a pasar al gestor de nivel 1 , es decir, al Contact Center. El form a medida que desarrollará XXXXXXXX se encarga de las modificaciones en la solicitud que realice la sucursal.

➤ *En Sucursal->Cerrada*

Es la transición que se produce cuando una solicitud en nivel 2 (sucursal) ha sido resuelta por un empleado de la sucursal sin acceso al Sistema Contact Center y este empleado ha realizado las modificaciones por medio del form a medida desarrollado por XXXXXXXX. No hay intervención del gestor del Contact Center.

➤ *En Sucursal->Cancelada*

Es la transición que se produce cuando una solicitud de nivel 2 (sucursal), no se resuelve y este empleado de la sucursal, por medio de la pantalla a medida de XXXXXXXX, ha realizado la cancelación.

➤ *En Sucursal->Pendiente conf. cierre*

Es la transición que se produce cuando una solicitud de nivel 2 (sucursal), está en proceso de resolución pero pendiente de que se confirme que algún proceso externo a la aplicación se haya terminado correctamente.

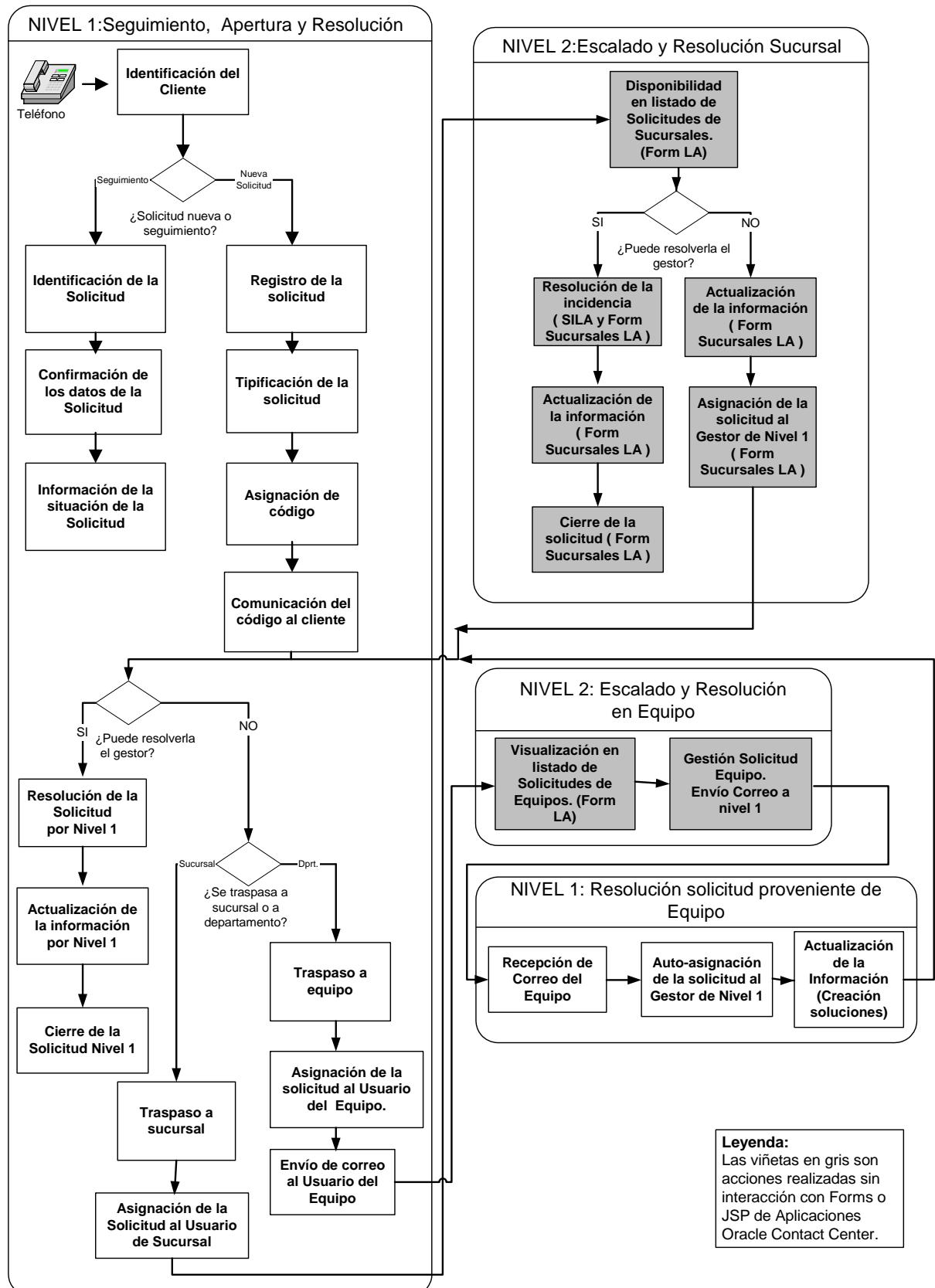
➤ *Pendiente conf. cierre ->Abierta*

Si el resultado del proceso no conduce al cierre de la solicitud, se pasa al estado Abierta.

➤ *Pendiente conf. cierre ->Cerrada*

Si el resultado del proceso conduce al cierre de la solicitud , se pasa al estado Cerrada

3.1.4.4. Procedimiento de resolución de una solicitud



3.1.4.5. Descripción de procedimiento de gestión de una solicitud

En el siguiente esquema sólo se detallan las actividades de gestión de la solicitud registradas en el contact center.

Contact Center: Proceso de Gestión de Solicituds					
Código	Actividad	Descripción	Proceso	Responsable	Soporte
2.1.A	Identificación del Cliente - Entrada de una llamada identificada	El gestor recibe una entrada en la pantalla del Contact Center con los datos de una persona cargada en el sistema.	Apertura	Gestor	Sistema
2.1.B	Identificación del Cliente - Entrada de una llamada sin identificar	El gestor recibe una entrada en la pantalla del Contact Center sin datos de una persona. El gestor pregunta el motivo de la llamada. Si requiere identificación, lo da de alta en el SILA. Actualiza el Sistema. Si no requiere identificación, asigna al usuario genérico.	Apertura	Gestor	Sistema
2.1.2	Identificación de la Solicitud	En el caso de que un cliente comunique con el Contact Center para solicitar información acerca de una solicitud comunicada previamente, el gestor realizará una búsqueda entre las solicitudes de ese cliente registradas en el sistema, para identificar la solicitud por la que el cliente comunica. En caso de que ese cliente tenga más de una solicitud abierta, el agente del Contact Center podrá solicitar al cliente el código de solicitud por la que comunica para realizar una búsqueda.	Seguimiento	Gestor	Sistema
2.1.3	Confirmación de los datos de la Solicitud	Una vez identificada la solicitud, el gestor comprueba en el sistema los datos disponibles acerca de la situación de resolución de la solicitud.	Seguimiento	Gestor	Sistema
2.1.4	Información de la situación de la Solicitud	El gestor informará al cliente del estado de la solicitud. Si la solicitud no está pendiente de ninguna acción de un agente de nivel 1. Se cierra la interacción con el cliente	Seguimiento	Gestor	Teléfono

Contact Center: Proceso de Gestión de Solicituds					
Código	Actividad	Descripción	Proceso	Responsable	Soporte
2.1.5	Registro de la solicitud	Con la información comunicada por el asegurado, el agente del Contact Center creará una nueva solicitud en el sistema asociada al mismo. Para el registro de la solicitud, llenará los campos requeridos, entre los que se encuentra la prioridad y el título de la solicitud, y podrá llenar, en función de la información disponible, los campos no requeridos.	Apertura	Gestor	Sistema
2.1.6	Tipificación de la solicitud	La tipificación de la solicitud es una información requerida por el sistema. El gestor deberá tipificar la solicitud con la información comunicada por el cliente	Apertura	Gestor	Sistema
2.1.7	Asignación de código	Automáticamente, el sistema asignará un código a la solicitud registrada.	Apertura	Gestor	Sistema
2.1.8	Comunicación del código al cliente	El gestor del Contact Center comunicará el código de la solicitud al cliente para que éste lo utilice en posteriores consultas.	Apertura	Gestor	Teléfono
2.1.9	Resolución de la Solicitud por Nivel 1	El gestor realiza las actividades requeridas para resolver la solicitud. Puede realizar una búsqueda en el sistema entre las soluciones dadas a anteriores solicitudes con la misma tipología.	Resolución	Gestor	Resolución accediendo a aplicaciones del SILA. Búsqueda de soluciones en el sistema.
2.1.10	Actualización de la información por Nivel 1	Los pasos seguidos y las informaciones relevantes para la solicitud, se incluirán en el sistema.	Resolución	Gestor	Sistema.
2.1.11	Cierre de la Solicitud Nivel 1	Si la consulta o duda ha sido resuelta satisfactoriamente se actualiza la solicitud pasándola a estado cerrado. A partir de entonces sólo estará disponible en modo consulta.	Resolución	Gestor	Sistema
2.1.12	Traspaso a equipo	En caso de no poder ser solucionada en el primer nivel de atención, y ser necesaria la intervención de personal de los Equipos de XXXXXXXX, se cambiará su estado a En Equipo.	Resolución - Escalado	Gestor	Sistema

Contact Center: Proceso de Gestión de Solicituds					
Código	Actividad	Descripción	Proceso	Responsable	Soporte
2.1.13	Asignación de la solicitud al Usuario del Equipo.	Se asigna la solicitud a un usuario concreto del equipo.	Resolución-Escalado	Gestor	Sistema
2.1.14	Envío correo de al Usuario del Equipo	Como los usuarios de los equipos no tienen acceso al sistema, se les envía un correo desde el sistema para notificarles que atiendan la solicitud.	Resolución – Escalado	Gestor	Sistema- E-mail
2.1.15	Recepción de Correo del Equipo	El usuario del equipo devuelve la solicitud al Gestor, tanto si la ha resuelto como si no lo ha hecho. Este correo se incluye en la solicitud.	Resolución solicitud proveniente Equipo	Gestor	E-mail Sistema
2.1.16	Auto-asignación de la solicitud al Gestor de Nivel 1	El gestor de nivel 1 empieza la modificación de la solicitud auto-asignándosela a si mismo	Resolución solicitud proveniente Equipo	Gestor	Sistema
2.1.17	Actualización de la Información (Creación soluciones)	Con la información recibida desde el equipo, el gestor de nivel 1 actualiza la solicitud. Si el procedimiento de resolución es uno nuevo, este procedimiento se incluirá en la base de datos de soluciones como una nueva solución.	Resolución solicitud proveniente Equipo	Gestor	Sistema
2.1.18	Traspaso a sucursal	En caso de no poder ser solucionada en el primer nivel de atención, y ser necesaria la intervención de personal de las sucursales de XXXXXXXX, se cambiará su estado a En Sucursal.	Seguimiento, Apertura y Resolución	Gestor	Sistema
2.1.19	Asignación de la Solicitud al Usuario de Sucursal	Se asignará la solicitud al usuario de la sucursal adecuado para que la gestione por medio del form de sucursales (de XXXXXXXX) que desarrollará XXXXXXXX.	Seguimiento, Apertura y Resolución	Gestor	Sistema

3.1.4.6. Asignaciones entre distintos niveles de atención (equipos y sucursales (de XXXXXXXX))

Durante el ciclo de vida de una solicitud, es decir desde su apertura hasta su cierre, se permitirán los siguientes escalados entre los distintos niveles de servicio del Centro de Atención al Asegurado.

De Centro de Contacto (Nivel 1) a Equipo:

La solicitud registrada no puede ser solucionada por el gestor del Contact Center ya que necesita acceder a conocimientos que posee el personal de un equipo. La solicitud se pasa al estado En Equipo. El gestor del Contact Center elige como propietario de la solicitud a una persona del equipo y se envía una notificación (email)

De Equipo a Centro de Contacto (Nivel 1):

No son realizadas modificaciones de ningún tipo en las solicitudes por el gestor del equipo. El usuario del equipo envía un correo al gestor del Contact Center. El gestor de Contact Center cambia el estado de la solicitud a Cerrada, Pendiente de conf. cierre, Cancelada o Abierta dependiendo de la información del correo del equipo. Actualiza la solicitud con la información del correo y se auto asigna como propietario

De Centro de Contacto (Nivel 1) a Sucursal:

La solicitud registrada no puede ser solucionada por el gestor de Contact Center ya que necesita acceder a conocimientos que posee el personal de la sucursal. El gestor del Contact Center pasa al estado En sucursal. El gestor del Contact Center elige como propietario de la solicitud a una persona de la sucursal.

De Sucursal a (Nivel 1):

Las personas de las sucursales (de XXXXXXXX) podrán ver las solicitudes que estén en estado En sucursal. Dependiendo de la situación existen varios flujos. En el que se vuelve a nivel1 se actualizan varios campos de la solicitud y se cambia el estado para dejarla como Abierta. Estas actualizaciones no se realizan desde el Contact Center de Oracle CRM, sino desde un form a medida implementado por XXXXXXXX.

3.1.4.7. Asignaciones dentro del mismo nivel de atención

Los gestores del Contact Center podrán reasignarse las solicitudes sin ningún tipo de restricción . También podrán asignar las solicitudes a otras personas.

Como el cambio de propietario de la solicitud es un cambio auditado, estos cambios se podrán visualizar en texto plano en el log.

3.1.4.8. Notificaciones

El Contact Center posibilitará a los gestores el envío de notificaciones relativas a una solicitud, dirigidas a los distintos gestores del sistema, es decir, al personal del Contact Center, al de los Equipos Cargados y al de las Sucursales de XXXXXXXX. Estas notificaciones se realizarán a través de un form a medida encargado de enviar correos electrónicos. Estos correos incluirán como único attachment (adjunto) un report a medida en el que aparece información relativa a la solicitud.

Todos los correos de salida, realizados desde el propio sistema, quedarán registrados dentro de éste y asociados a la solicitud objeto del intercambio.

Los correos de entrada se podrán registrar, pero como no los recibe el propio sistema se registrarán manualmente.

3.1.4.9. Consulta de solicitudes

Los gestores del Contact Center tendrán la posibilidad de visualizar y modificar todas las solicitudes que no se encuentren en el estado Cerrada o Cancelada. Las solicitudes que se encuentren en el estado de cerradas o canceladas solamente se podrán visualizar, aunque algunas entidades relacionadas pueden ser modificables, como los ficheros adjuntos de la solicitud.

El sistema permitirá realizar filtrados de esta información, de modo que puedan visualizarse las solicitudes con una prioridad, que estén asignadas a un determinado gestor, que se hayan abierto en un rango de fechas, etc.

Panel de control con semáforos de solicitudes:

Se solicita que exista una visualización rápida, del estilo de un panel de control, en el que se refleje de una forma gráfica el estado actual de todas las solicitudes del cliente seleccionado agrupadas en Solicitudes del Cliente:

- Número de solicitudes en estado abiertas.
- Número de solicitudes en estado cerradas.
- Número de solicitudes en estado canceladas.
- Número de solicitudes en estado en sucursal.
- Número de solicitudes en estado en equipo.
- Número de solicitudes en estado pendientes de procesamiento.

Existirá otro grupo llamado Mis solicitudes que elegirá las solicitudes de cualquier cliente pero que tengan como propietario al gestor del Contact Center que en ese momento esté logado en la aplicación:

- Número de solicitudes propias en estado abiertas
- Número de solicitudes propias en estado pendientes de procesamiento
- Número de solicitudes creadas por mí pendientes de cierre o cancelación

3.1.5. Soluciones y Base de Datos de Conocimiento

El Contact Center, dispondrá de un repositorio de Soluciones recopiladas gracias a la experiencia en el servicio, acumulada durante el tiempo de su funcionamiento. La disponibilidad de soluciones reutilizables, facilitará la labor de resolución realizada por los gestores del Contact Center y permitirá reducir el ciclo de vida de la solicitud y por tanto reducir los tiempos de resolución.

La funcionalidad a grandes rasgos ofrecida por el Contact Center se resume a continuación.

3.1.5.1. Datos básicos de una solución

Los datos básicos de las soluciones que formarán la Base de Datos de Conocimiento, son los que a continuación se enumeran:

- **Título:** Título.

- **Descripción:** Descripción detallada.
- **Sentencias:** Descripciones cortas de características del problema/solución con vista a su clasificación.
- **Estado:** Activa, Inactiva.
- **Categoría:** Pendiente definir cuantos niveles tiene esa categoría

3.1.5.2. Alta de soluciones para alimentar la base de datos de conocimiento

El sistema permitirá registrar nuevas soluciones de solicitudes. Esto se realizará en el caso en que la solución encontrada en el equipo, sea una solución que se puede ejecutar por un gestor del Contact Center.

3.1.5.3. Búsqueda de Soluciones

Las soluciones disponibles en la Base de Datos de Conocimiento podrán buscarse por múltiples criterios como cadenas contenidas en la descripción, cadenas contenidas en las sentencias y las fechas de alta en el sistema.

3.1.5.4. Asociación de una solución a una solicitud de servicio

Una solución podrá estar asociada a múltiples solicitudes de servicio dado su carácter reutilizable.

3.1.6. Integraciones

Las integraciones realizadas en el sistema con el SILA serán de las siguientes entidades:

- Clientes.
- Empleados.
- Productos.
- Pólizas.
- Figuras.
- Siniestros.

Se generarán dos procesos de carga, una carga inicial con una extracción de Xxxxxxxxxx de todos los datos a las tablas interfaz y el proceso para las cargas incrementales, en las que Xxxxxxxxxx insertará en las tablas interfaz los datos de las entidades que hayan sufrido alguna modificación para los datos cargados de cada entidad.

El proceso de carga de los datos será batch, teniendo la posibilidad los gestores de ejecutarlo en cualquier momento para sincronizar los datos de las tablas interfaz con el

sistema. Cada entidad tendrá un sólo formato de registro de carga en las tablas interfaz independientemente del origen del dato en el SILA.

A continuación se definen los datos que XXXXXXXXX considera necesarios cargar para cada entidad.

3.1.6.1. Integración clientes

Se cargan para los clientes los datos reflejados en la siguiente tabla:

Dato de Cliente	Comentarios
NIF	
Código persona	Primary key (Origen)
Nombre	
Apellidos	
Dirección	El formato será utilizará los siguientes componentes separados por / calle /número/bloque/ piso/escalera /localidad
Provincia	
CP	
País	
Teléfono fijo	
Teléfono móvil	
Email	
Por defecto fijo o móvil	
Flag Campaña	
Tipo de cliente	
Rentabilidad cliente	
Rentabilidad unidad familiar	
Ley de Protección de Datos	
Nº reclamaciones pendientes	
Nº reclamaciones cerradas	
Nº siniestros pendientes	
Nº siniestros cerrados	
Recibos impagados	
Clientes/Autos	
Clientes/Hogar	
Clientes/Actes	
Clientes/Riesgo	
Clientes/Ahorro	
Clientes/Comercios	
Clientes/Otros	
Unid. Fam./Autos	
Unid. Fam. /Hogar	
Unid. Fam./Actes	
Unid. Fam./Riesgo	
Unid. Fam./Ahorro	
Unid. Fam./Comercios	
Unid. Fam./Otros	
Código Sucursal	
Fecha nacimiento	

Profesión	
Compañía	Xxxxxxx está dividida en dos grupos, en este caso se guarda a que compañía concreta pertenece el cliente
Fecha última actualización	
Sexo	

Debido al gran volumen que se desea visualizar por cliente, en el diseño parte se definirá visualizable en varias pantallas estándar, otra parte de los datos sólo será visible en una de las pantallas estándar, aunque por estar almacenados dentro del sistema se podrán utilizar en los informes.

3.1.6.2. Integración empleados

Los siguientes datos del SILA se cargan para la creación de los empleados

Dato de Empleado	Descripción
Nº Empleado (código origen)	identificador numérico único del empleado.
Nombre:	nombre del empleado.
Apellidos: .	apellidos del empleado
Superequipo	primer nivel de la jerarquía de grupos
Primer nivel de equipos	segundo nivel de la jerarquía de grupos
Segundo nivel de equipos	tercer nivel de la jerarquía de grupos
Nombre corto	nombre relacionado con los forms que intervienen en su resolución
Responsable:	Código del responsable.
Puesto:	Código del puesto
Flag de baja:	Flag de S/N , será N para las personas activas.
Código Comercial:	Código numérico del comercial.
Teléfono:	teléfono fijo del empleado.
Extensión:	extensión del empleado (puede no coincidir con el teléfono).
Correo electrónico:	correo electrónico del empleado.
Móvil:	móvil de empleado.
Defecto fijo o móvil	Identifica si es el fijo o el móvil el que declara por defecto

3.1.6.3. Integración productos

Los siguientes datos del SILA se cargan para la creación y actualización de productos

Dato del Producto	Descripción
Código de Producto (código origen 1)	PK
Código de Modalidad (código origen 2)	PK
Nombre	
Flag Estratégico	

División en Forms	Estructura relacionada con el tipo de producto . Autos , Vida, no Autos no Vida
Modalidad	Estructura de producto segundo nivel
Producto	Estructura de producto de tercer nivel

Pendiente concretar mapeo datos de la base de datos SILA con modelo de datos actual. Definición antes del fin del diseño de la carga de datos. El fichero entregado RAMOS.xls no se ajusta a la información recibida.

3.1.6.4. Integración pólizas

Los siguientes datos del SILA se cargarán para la creación y actualización de pólizas

Dato de la póliza	Descripción
Número de póliza	
Código Comercial(1)	
Código comercial (2)	
Sucursal	
Fecha Vencimiento	
Producto	
Importe total	
Situación	
NIF Tomador	
Nº recibos impagados	
Cod. Origen	PK
Modalidad	
Prima neta	
Número de siniestros	
División en Forms	

La primary key no se corresponde con el código de la póliza. Existe una clave única (PK) aparte que denominaremos código origen. Esta clave única tendrá distinto origen y cifras significativas dependiendo del ramo de la póliza (autos, vida, otros ramos). Puede estar formada por hasta 5 campos de la tabla origen. Lo que quedará almacenado en la tabla interfaz será un campo numérico de 22 cifras. La primera indicará la división en forms, el resto del detalle de este campo estará definido en el diseño de integración de datos.

3.1.6.5. Integración figuras

El tercero de un siniestro también se considera una figura, la estructura será la misma pero en el lugar en el que aparecería la póliza aparecería el número de siniestro

Dato de la figura	Descripción
Nombre Persona	
NIF	
Tipo figura	
Situación	

Póliza / Siniestro	
Número (póliza o siniestro)	
Código Origen	PK

El código origen para todas las figuras estará formado por un número concatenado. de Cod persona Cod figura y compañía

3.1.6.6. Integración siniestros

Los siguientes datos del SILA se cargarán para la creación y actualización de los siniestros.

Dato del siniestro	Detalle
NIF Cliente	
nº póliza	
nº siniestro/nº expediente	
Fecha de ocurrencia	
Situación	
Código Tramitador	
NIF Tomador	
matrícula /causa	
Fecha del parte	
Sucursal del siniestro	
Versión	
Cod origen	PK
División en forms	
Judicial	LOV (Y o N)
Importe	

Dependiendo del tipo de siniestro tiene distinta PK. Partiendo de que en su sistema se almacena como un number (8) para autos, un concatenado de number (8) para resto ramos y un concatenado de (12) para vida. En la tabla interfaz será un campo numérico de 13 caracteres. La primera indicará la división en forms, el resto del detalle de este campo estará definido en el diseño de integración de datos.

3.1.7. Integraciones en las llamadas a SILA

Dentro de las pantallas de pólizas y de siniestros tendremos las siguientes integraciones con los forms del SILA

TIPOLOGÍA SOLICITUD	CLASIFICACIÓN	DESARROLLO	DESCRIPCIÓN DESARROLLO	FORMS	INTEGRACIÓN	CONCURRENTE	EQUIPO ESCALADO / SUCURSAL CORRESPONDIENTE
Consulta de pólizas	Consulta pólizas	Botón consultar en pantalla pólizas	En la póliza tiene que estar disponible el ramo, accede a distintos forms dependiendo del ramo	Autos =>GPRA_F10 Vida =>VPRO_FSE No autos, no vida =>GPRO_F68	Form disponible para llamarlo en la URL con un número de póliza y que se abran los datos de esa póliza	Concurrente carga todos los datos actualizados de una persona, el dni como parámetro. La parte del proceso encargada de cargar sus pólizas es la relevante aquí	Producción Autos Producción Vida Producción Resto Ramos
Solicitud de precios	Consulta precios pólizas (turismo)	Botón de solicitud de precios en la pantalla de pólizas	Solo se atienden las solicitudes de precios de pólizas de autos. El operador debe acceder manualmente a la pantalla de presupuestos. Dar alta, revisar	Presupuestos a partir del NIF GPRA_F80	Form disponible para llamarlo en la URL con el NIF para que se abra con los datos en el caso de que se haya identificado la llamada. Si no estaría asignada la solicitud al usuario genérico		Producción Autos
Solicitud de precios	Consulta precios pólizas cualquier otro caso	SIN DESARROLLO	SERVICIO NO CUBIERTO. Se redirigen a la sucursal correspondiente				Sucursal correspondiente
Solicitud de duplicados	Duplicados	Botón de duplicado		Form pendiente de creación, XXXXXXXXX	Proceso de duplicados después de última carga		Producción Autos Producción Vida Producción Resto Ramos
Información general	Consulta sucursales XXXXXXXX	SIN DESARROLLO	Acceden a XXXXNET				Atención al Cliente

Modificaciones no económicas	Modificación póliza	Botón de Modificar pólizas		Autos =>GPRA_F60 Vida =>VPRO_FSE No autos, no vida =>GPRO_FSI			Producción Autos Producción Vida Producción Resto Ramos
Modificaciones no económicas	Modificación cliente	Acceso a modificación cliente		SBCL_F15	Form disponible para llamarlo en la URL con un código origen y que se abran los datos de esta póliza	Concurrente carga todos los datos actualizados de una persona, el dni como parámetro. La parte del proceso encargada de cargar sus pólizas es la relevante aquí	Producción Autos Producción Vida Producción Resto Ramos
Declaración de siniestros	Alta siniestro	Botón alta en la pantalla de siniestros	Se pregunta si se quiere dar de alta un siniestro de automóvil, otros ramos o vida. Dependiendo de por dónde se quiera entrar se pasa a las siguientes pantallas	Autos (entrando por número de póliza) => GSAU_F26 Otros ramos (número de póliza) => GSOR_F05 Vida => VSIN_F04	Form preparado para entrar correctamente por todos esos parámetros y recuperar los datos correspondientes del sistema.		Siniestros autos Siniestros resto ramos Siniestros vida
Orden de peritación	Modificación de siniestros	Botón orden de peritación		Autos =>GSAU_F93 Diversos=>Pendiente desarrollo	Form preparado, por ejemplo con número de siniestro.		Siniestros autos Siniestros resto ramos Siniestros vida
Consulta de siniestros	Consulta de siniestros	Botón Consulta Siniestros	Se tiene que estar encima del siniestro, re realizará un if que detecte la rama del siniestro	Autos => GSAU_F13 Diversos=>GSOR_F20 Vida=>VSIN_F20	Form preparado, por ejemplo con el número de siniestro. para que no haya que redecidir.		Siniestros autos Siniestros resto ramos Siniestros vida
Recepción de quejas y reclamaciones		SIN DESARROLLO	SERVICIO NO CUBIERTO. PROCEDIMIENTO.Se redirigen a la sucursal correspondiente				Sucursal correspondiente

Consulta de quejas y reclamaciones	SIN DESARROLLO	SERVICIO NO CUBIERTA					No hay escalado
Gestión de impagados	SIN DESARROLLO	SERVICIO NO CUBIERTO					No hay escalado
Encuestas, telemarketing	SIN DESARROLLO	SERVICIO NO CUBIERTO					No hay escalado
Apoyo Inet	SIN DESARROLLO	SERVICIO NO CUBIERTO					No hay escalado
Consultas operativas		SERVICIO NO CUBIERTO					No hay escalado
Asesoramiento	SIN DESARROLLO	SERVICIO NO CUBIERTO. Se redirigen a la sucursal correspondiente					Sucursal correspondiente
Contratación	SIN DESARROLLO	SERVICIO NO CUBIERTO. Se redirigen a la sucursal correspondiente					Sucursal correspondiente
Modificación económica	SIN DESARROLLO	SERVICIO NO CUBIERTO. Se redirigen a la sucursal correspondiente					Sucursal correspondiente
Anulación	SIN DESARROLLO	SERVICIO NO CUBIERTO. Se redirigen a la sucursal correspondiente					Sucursal correspondiente
Gestión de siniestros	SIN DESARROLLO	SERVICIO NO CUBIERTO. PROCEDIMIENTO.Se redirigen a la sucursal correspondiente					Sucursal correspondiente

Tabla 2

Funcionalidad de integración a partir de la Tabla 2

-Botones en la pantalla de pólizas

Consultar Póliza para consultar pólizas ya existentes.

Modificar Póliza para modificar pólizas ya existentes.

Solicitud de Precios para acceder a los presupuestos de autos.

-Botones en la pantalla de siniestros

Orden de peritación para la modificación de siniestros ya existentes añadiendo un siniestro

Consulta de siniestros para la consulta de siniestros ya existentes

Declaración de siniestros para el alta de siniestros.

-Botón de clientes

Botón para modificar clientes.

-Botón para acceder a duplicados

Botón para acceder al form de duplicados, form que se encuentra pendiente de desarrollar.

Los nombres de los forms irán parametrizados. Los cambios en los nombres de los forms dependiendo de los entornos no hará necesario que existan cambios en los fuentes. Si se define un nuevo form al que hay que acceder o una lógica distinta de la establecida en la tabla anterior entonces esto supondría un cambio de alcance.

3.1.8. Visualización datos cargados en entidades a medida

3.1.8.1. Pólizas

Para la visualización de los datos relativos a las pólizas de un cliente, y a las figuras que intervienen en ella se realizará la siguiente pantalla (form) a medida.

En la cabecera se visualiza la información relativa al cliente del que dependen el resto de datos que aporta la pantalla; En la zona intermedia se presenta los campos que hacen relación a las pólizas; La zona inferior es dependiente de la intermedia, ya que según la póliza que se encuentre activa, mostrará sus correspondientes figuras asociadas. A continuación se muestra el prototipo de la pantalla:

Pantalla de Clientes

Cliente	Nombre CLIENTE	NIF
6554442321	VIG	Anual
8645465455	VIG	Anual
64965779962	VIG	Trimestral
20564546546	ANU	Anual
56546444468	ANU	Anual

Nº Certificado	Nombre Figura	Nif	Código Figura
1	Juan Lopez	X009021L	1
1	Javier Ortiz	16575489P	3
1	Maria Jimenez	18377469D	4

Mediador
Código Ramo
NIF
Des Producto

Fecha Alta
Fecha Baja

Cerrar

Los datos que se van a mostrar en la pantalla son los siguientes:

➤ Cabecera – Datos de cliente:

- Nombre y Apellidos
- NIF

➤ Maestro – Datos de póliza:

- Número de póliza
- Situación
- Código Sucursal
- Fecha vencimiento
- Nombre Producto
- Importe total
- Recibos impagados
- Modalidad
- Número de siniestros

➤ Detalle – Datos de las Figura:

- Nombre figura
- NIF
- Literal tipo figura
- Situación

3.1.8.2. Siniestros

Para la visualización de los siniestros de una póliza o de un cliente se realizará la siguiente pantalla (form) a medida. Tiene dos zonas: En la cabecera se aporta información genérica del cliente y la póliza; El resto de la ventana es ocupada por los registros de los diferentes siniestros relacionados con la póliza. En el siguiente cuadro se muestra el prototipo de la pantalla.



La imagen muestra un cuadro de diálogo titulado "Pantalla de Siniestros". La cabecera incluye el título y un botón "Cerrar". La parte central es una tabla que muestra los datos de los siniestros:

Cliente	Nombre CLIENTE	Nº Poliza	9999999999
2345345D	M-5423-DG	30-dic-99	T
123232J	M-4732-HQ	04-oct-94	T
345342134G	B-74324-EF	25-feb-00	A

Al lado de la tabla, en la parte derecha, se detallan los campos:

- Nombre de Tomador (si existe en Personas)
- Nº Siniestro
- Código Ramo

Los datos que se van a mostrar en la pantalla son los siguientes.

➤ Cabecera – Datos de cliente:

- Nombre y Apellidos
- Número de póliza

➤ Detalles – Datos del siniestro:

- Número de siniestro
- Fecha de ocurrencia
- Situación
- Nombre y Apellidos del tramitador
- Nombre y Apellidos del tomador
- Matrícula / Causa
- Fecha del parte
- Importe del siniestro
- Sucursal Siniestro
- Versión
- División en forms
- Judicial
- Importe

3.1.9. Informes

Para la generación de informes se utilizará la herramienta Oracle Discoverer.

Se realizará un informe genérico que devuelva todas las solicitudes y todos los campos de las solicitudes, para facilitar su filtrado posterior.

Datos de la Solicitud que aparecerán en el Informe en cada campo:

- Número de Solicitud
- Resumen
- Prioridad:
- Estado:
- Fecha y Hora de Creación
- Fecha y Hora de Última Actualización / Cierre:
- Tipología de la solicitud
- Tipo de duplicado
- Flag de duplicado procesado
- División en forms
- Producto
- Modalidad del producto
- Persona o entidad origen
- Literal origen persona o entidad
- Sucursal origen
- Canal de entrada de la solicitud

Datos del Gestor que aparecerán en el Informe en cada campo:

- Nombre
- Apellidos
- Número de empleado
- Superequipo

- Primer nivel de equipos
- Segundo nivel de equipos
- Nombre corto
- Responsable
- Puesto
- Flag de baja
- Código comercial
- Teléfono
- Extensión
- Correo electrónico
- Móvil
- Defecto Fijo o móvil

Datos del Cliente generador de la Solicitud que aparecerán en cada campo:

- NIF
- Código persona
- Nombre
- Apellidos
- Dirección
- Provincia
- CP
- País
- Teléfono fijo
- Teléfono móvil
- Email
- Por defecto fijo o móvil
- Flag Campaña
- Tipo de cliente
- Rentabilidad cliente
- Rentabilidad unidad familiar
- Ley de Protección de Datos
- Nº reclamaciones pendientes
- Nº reclamaciones cerradas
- Nº siniestros pendientes
- Nº siniestros cerrados
- Recibos impagados
- Clientes/Autos
- Clientes/Hogar
- Clientes/Actes
- Clientes/Riesgo
- Clientes/Ahorro
- Clientes/Comercios
- Clientes/Otros
- Unid. Fam./Autos
- Unid. Fam. /Hogar
- Unid. Fam./Actes
- Unid. Fam./Riesgo
- Unid. Fam./Ahorro
- Unid. Fam./Comercios
- Unid. Fam./Otros
- Código Sucursal

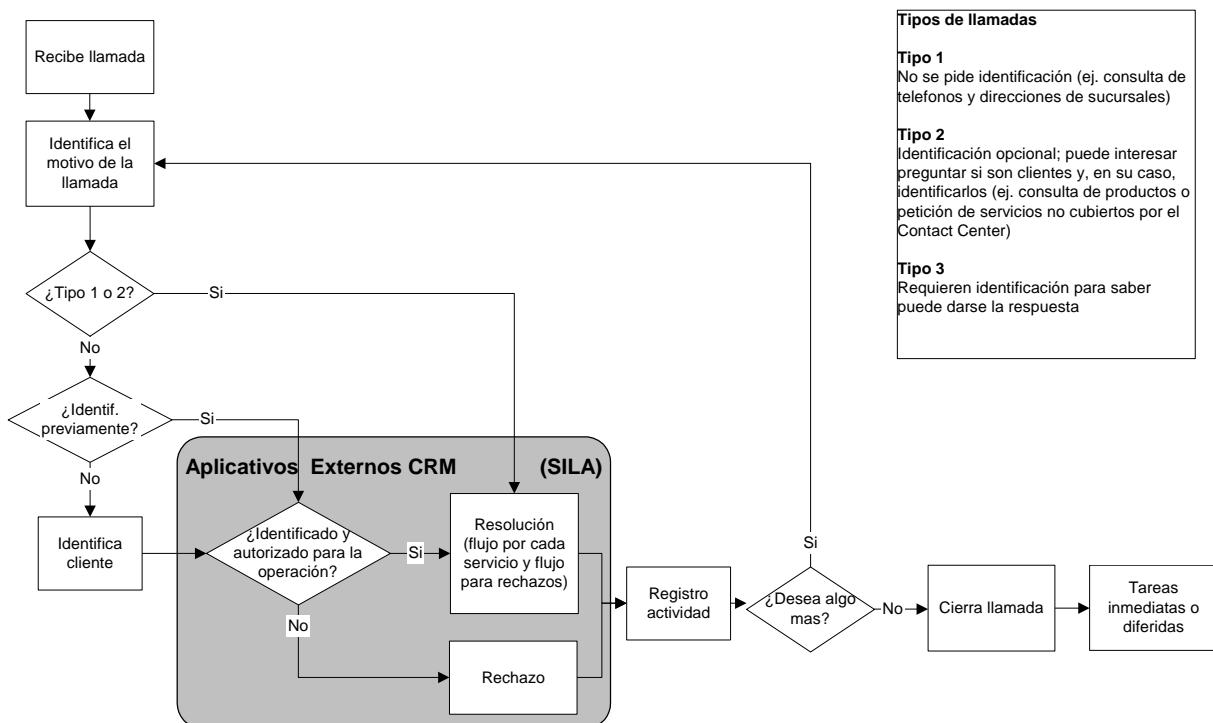
- Fecha nacimiento
- Profesión
- Compañía
- Fecha última actualización
- Sexo

El informe genérico dispone de todos los campos que se reflejan en el análisis funcional, los informes generados a partir de ellos podrán reducir estos campos cuanto sea necesario y añadirlos posteriormente, siempre que estos campos se encontraran originalmente en la business area creada.

4. ANEXO 1

Este anexo cumple el objetivo de recoger un análisis de los flujos facilitados por XXXXXXXX, detallando que parte de la funcionalidad se realizará desde algún sistema externo al Contact Center de Oracle CRM (SILA), o bien desde las sucursales de XXXXXXXX que no tienen acceso al Contact Center.

4.1. FLUJO_1.vsd

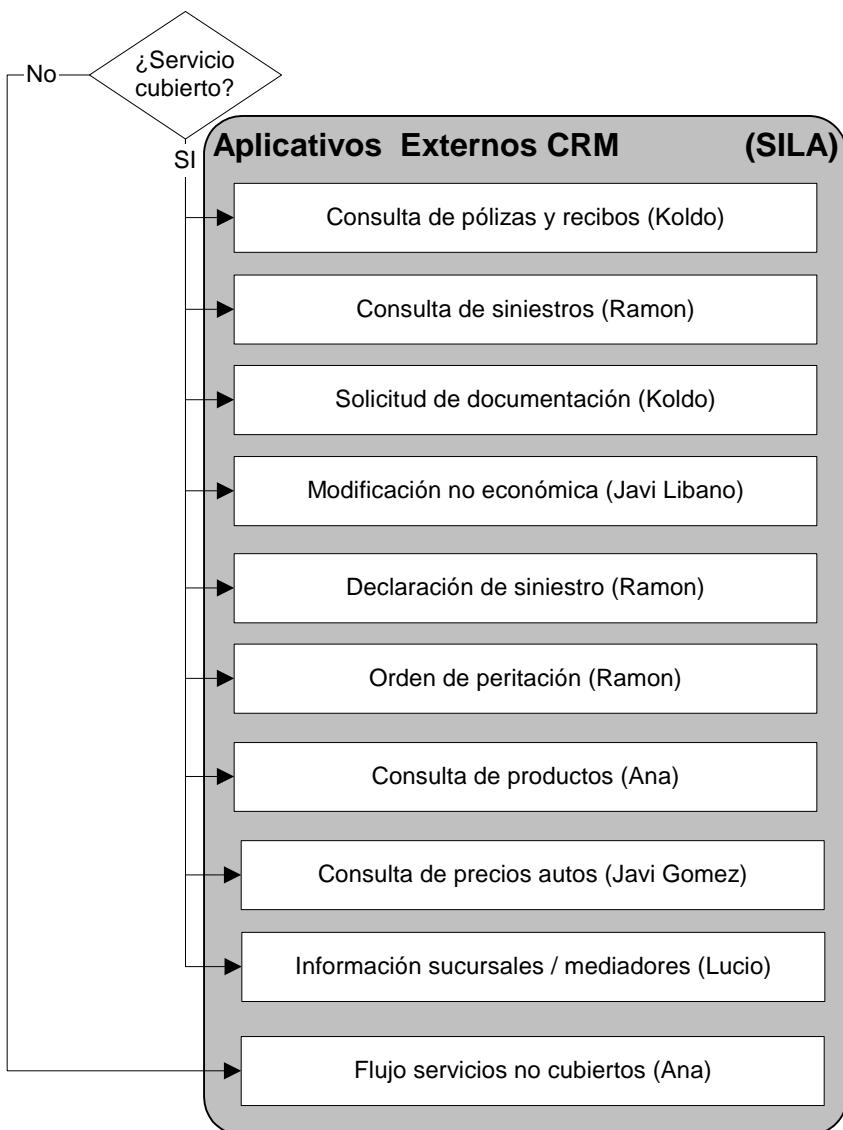


Dentro del Contact Center el inicio del proceso es la entrada de la llamada identificando a la persona por medio del teléfono.

En el caso de que nos encontramos ante una consulta en la que no se tiene porque identificar la persona (y la persona no se haya reconocido automáticamente), elegiríamos el usuario genérico.

En los flujos detallados se muestra en que punto concreto se accede al SILA, pero en prácticamente todos los procesos se pasa por aplicaciones externas al CRM y gestionadas por XXXXXXXX, ya que esas aplicaciones son la fuente de todos los datos que utiliza CRM.

4.2. FLUJO_2.vsd



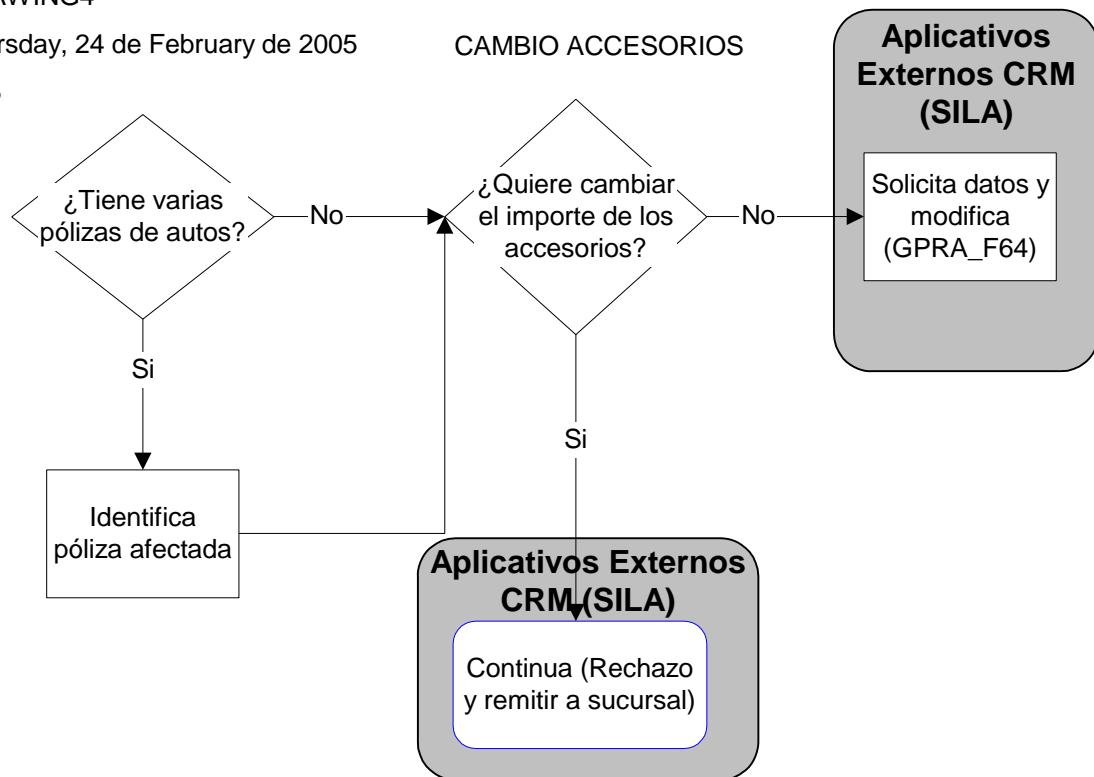
En los flujos detallados se muestra en qué punto concreto se accede al SILA, pero en prácticamente todos los procesos se pasa por aplicaciones externas al CRM y gestionadas por XXXXXXXX, ya que esas aplicaciones son la fuente de todos los datos que utiliza CRM.

4.3. ACCESORI.vsd

DRAWING4

Thursday, 24 de February de 2005

6:15



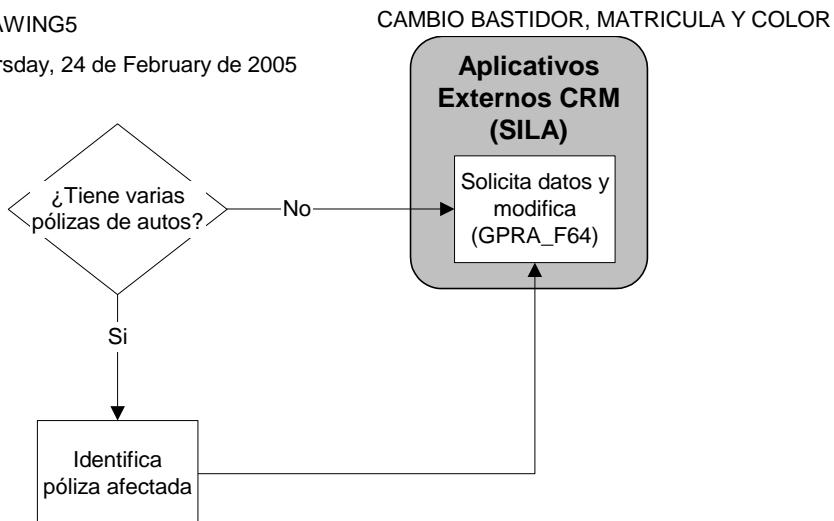
Este flujo corresponde al flujo de modificaciones de pólizas de autos, falta incluir el paso de registro en el Contact Center antes de cerrar la interacción.

4.4. BASTIDOR.vsd

DRAWING5

Thursday, 24 de February de 2005

6:23



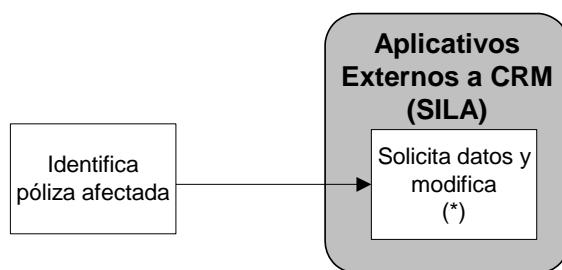
Este flujo corresponde al flujo de modificaciones de pólizas de autos, falta incluir el paso de registro en el Contact Center antes de cerrar la interacción.

4.5. BENEF.vsd

DRAWING6

Thursday, 24 de February de 2005
6:24

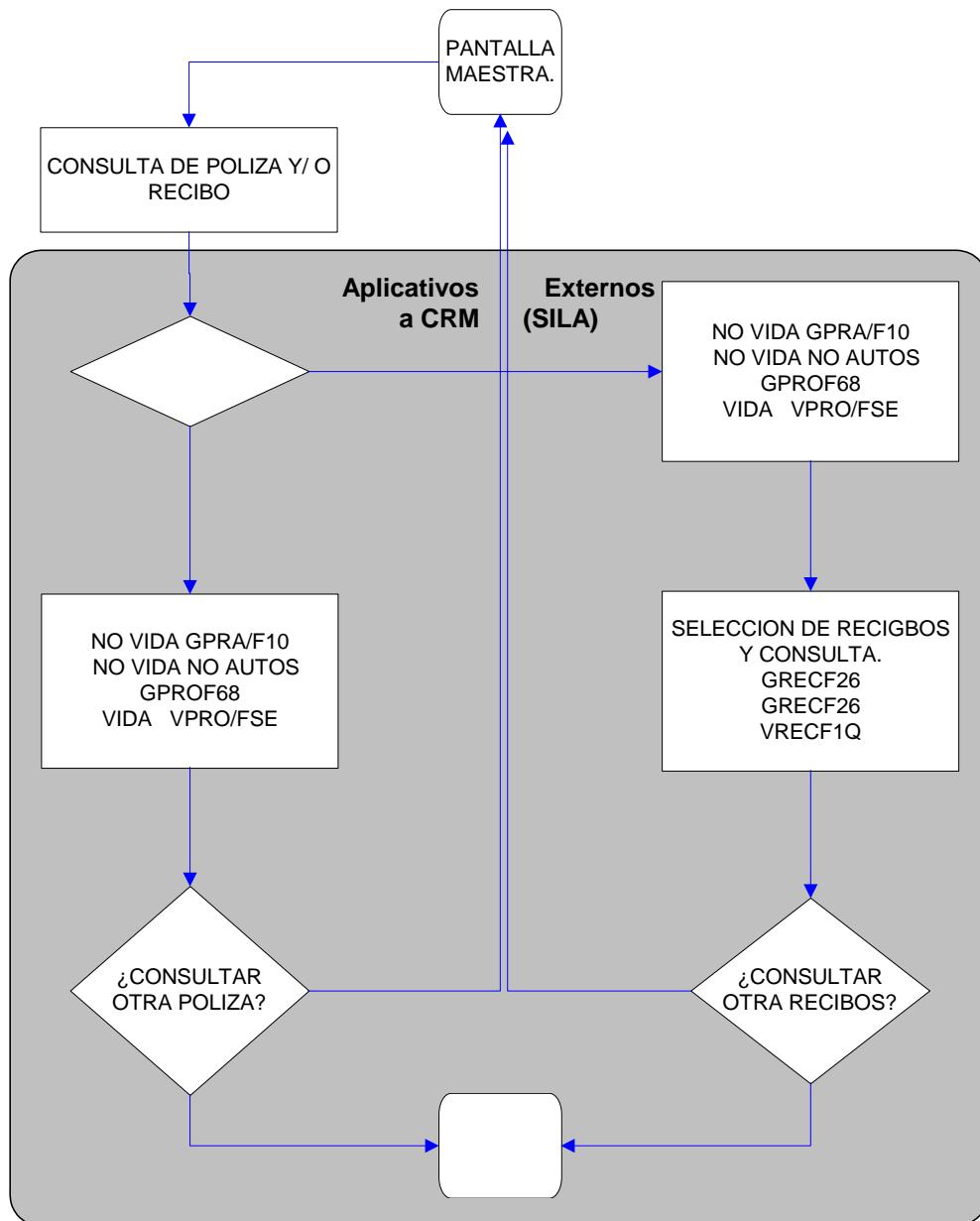
CAMBIO BENEFICIARIOS E INCORPORACIÓN CESIÓN DE DERECHOS



(*) Autos: GPRA_F66
Hogar: GPRO_FMC
Accidentes: GPRO_FMC
Vida: VPRO_FSU

Este flujo corresponde al flujo de modificaciones de pólizas, falta incluir el paso de registro en el Contact Center antes de cerrar la interacción.

4.6. CONSPOL.vsd



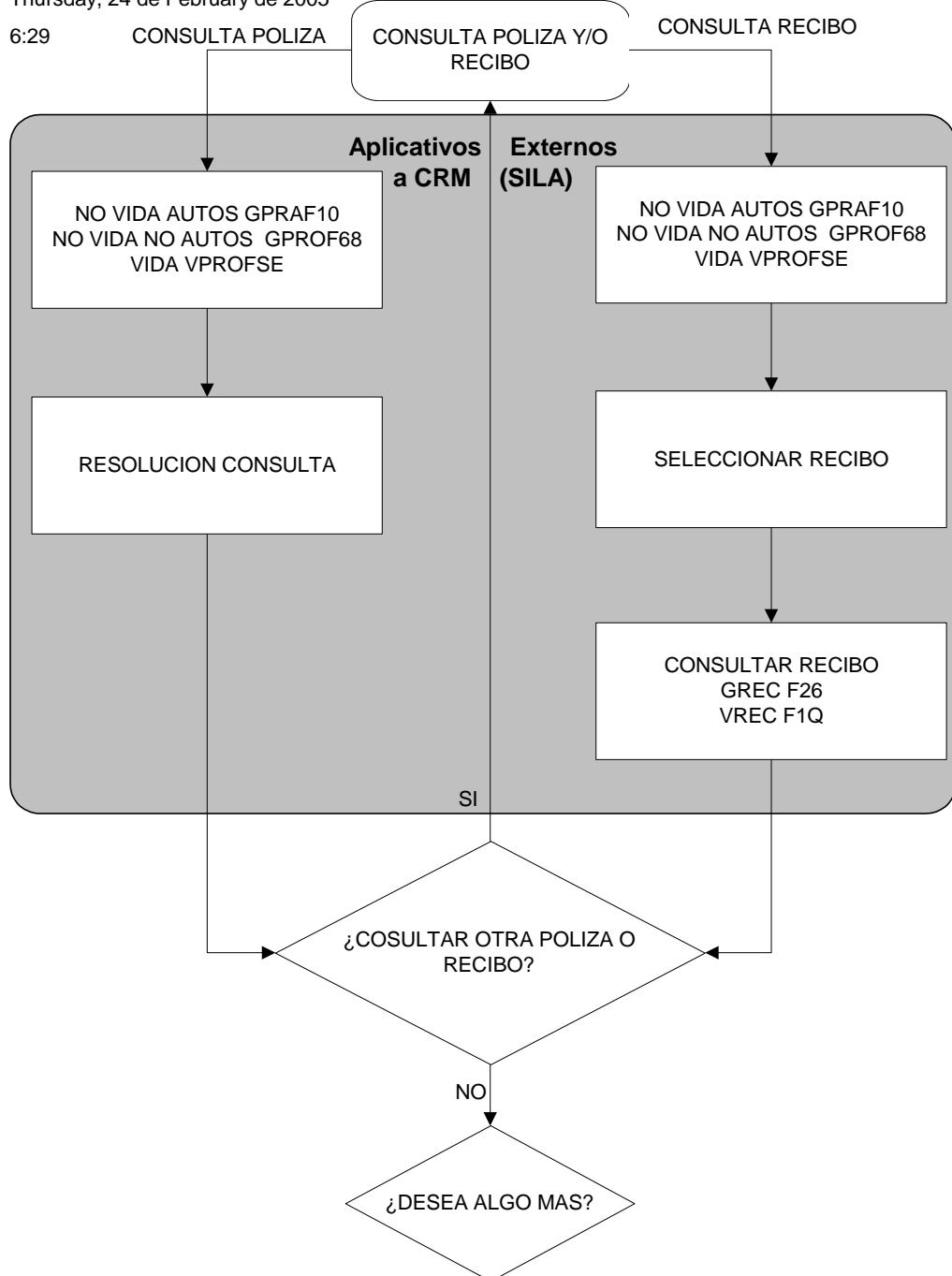
Este flujo corresponde al flujo de consulta de pólizas, falta incluir el paso de registro en el Contact Center antes de cerrar la interacción.

4.7. CONSPYR.vsd

DRAWING8

Thursday, 24 de February de 2005

6:29



Página 1

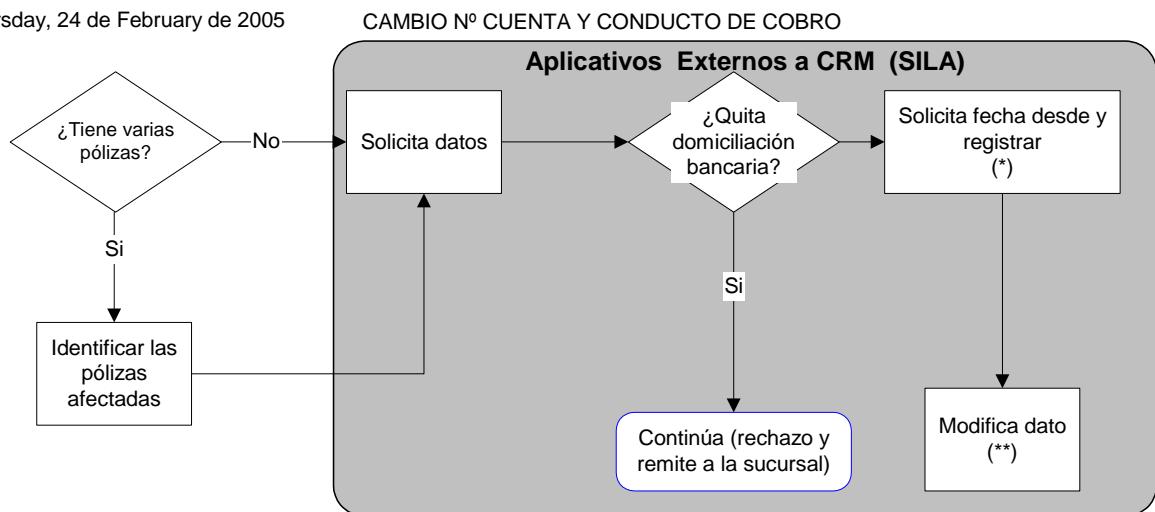
Flujo correspondiente a la consulta de pólizas y recibos, no incluye el registro de esta interacción, en el sistema, suponemos que falta.

4.8. CUENTA.vsd

DRAWING9

Thursday, 24 de February de 2005

6:33



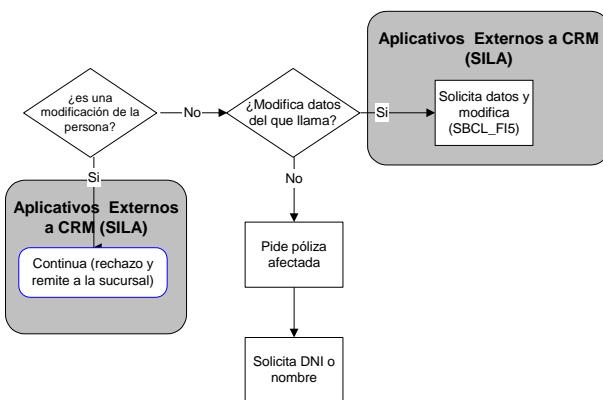
Flujo correspondiente al cambio de datos de la cuenta, modificación de datos del cliente. No incluye registro de la interacción en el Contact Center.

4.9. DATPERS.vsd

DRAWING10

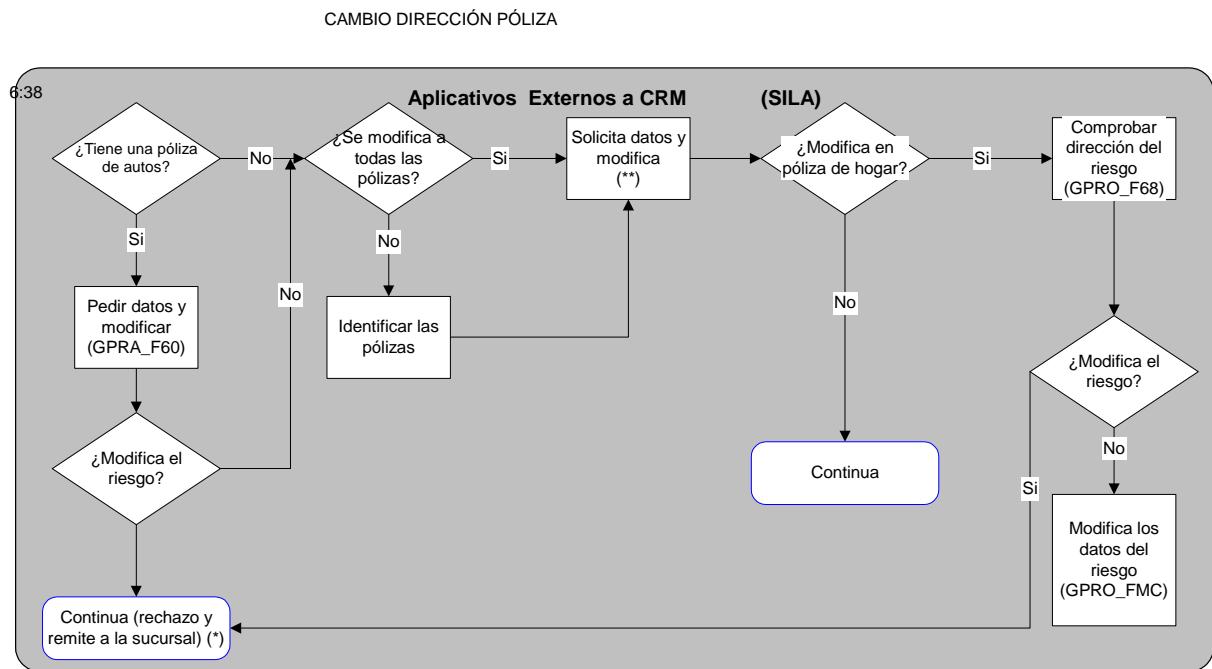
Thursday, 24 de February de 2005
6:35

CAMBIO DE NOMBRE, APELLIDOS, RAZON SOCIAL, ESTADO CIVIL, TELEFONO, EMAIL DEL TOMADOR CONDUCTOR/ASEGURADO O
I(*) Los cambios se hacen por el aplicativo de Marketing



Flujo correspondiente al cambio del resto de los datos del cliente. No incluye registro de la interacción en el Contact Center

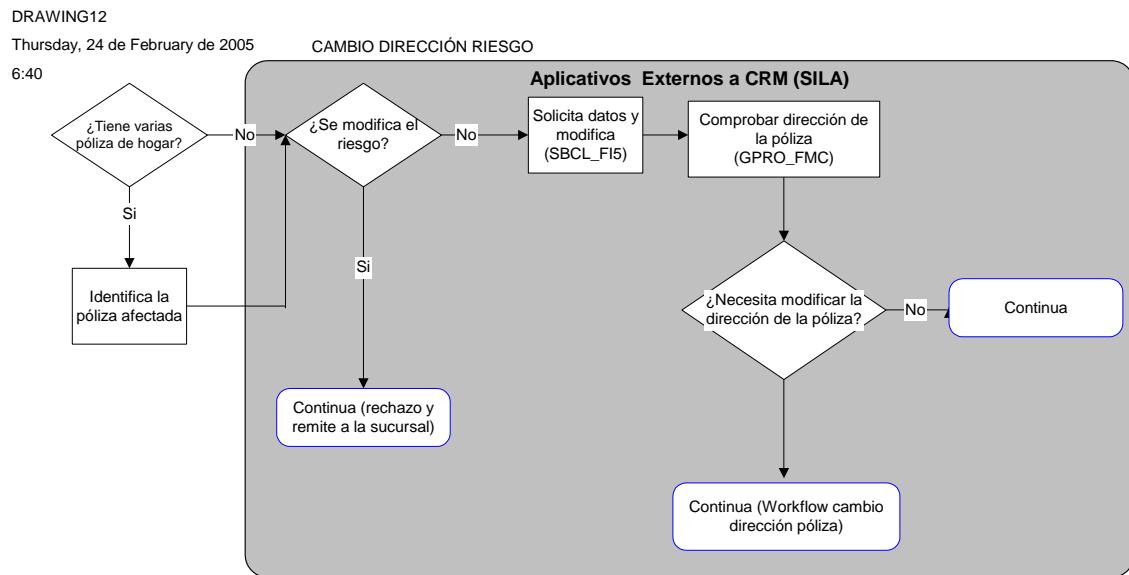
4.10. DIRECCIO.vsd



Página 1

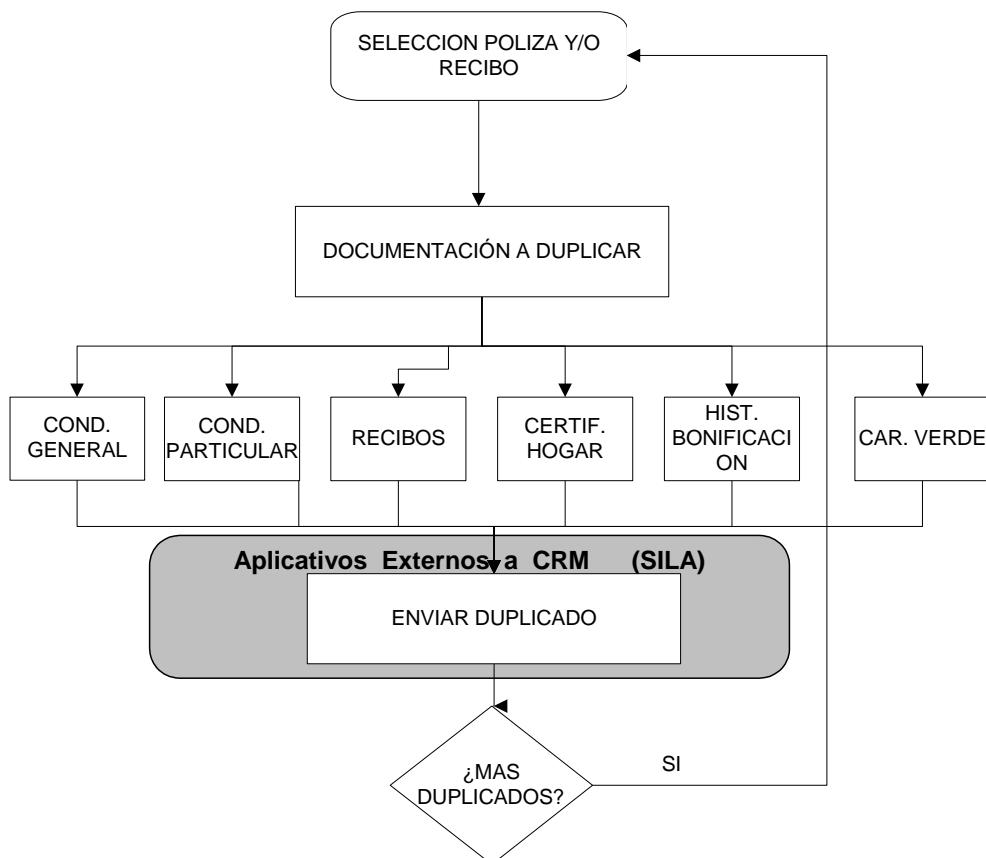
Flujo correspondiente a la modificación de dirección de una póliza. No incluye registro de la interacción en el Contact Center.

4.11. DIRECRIE.vsd



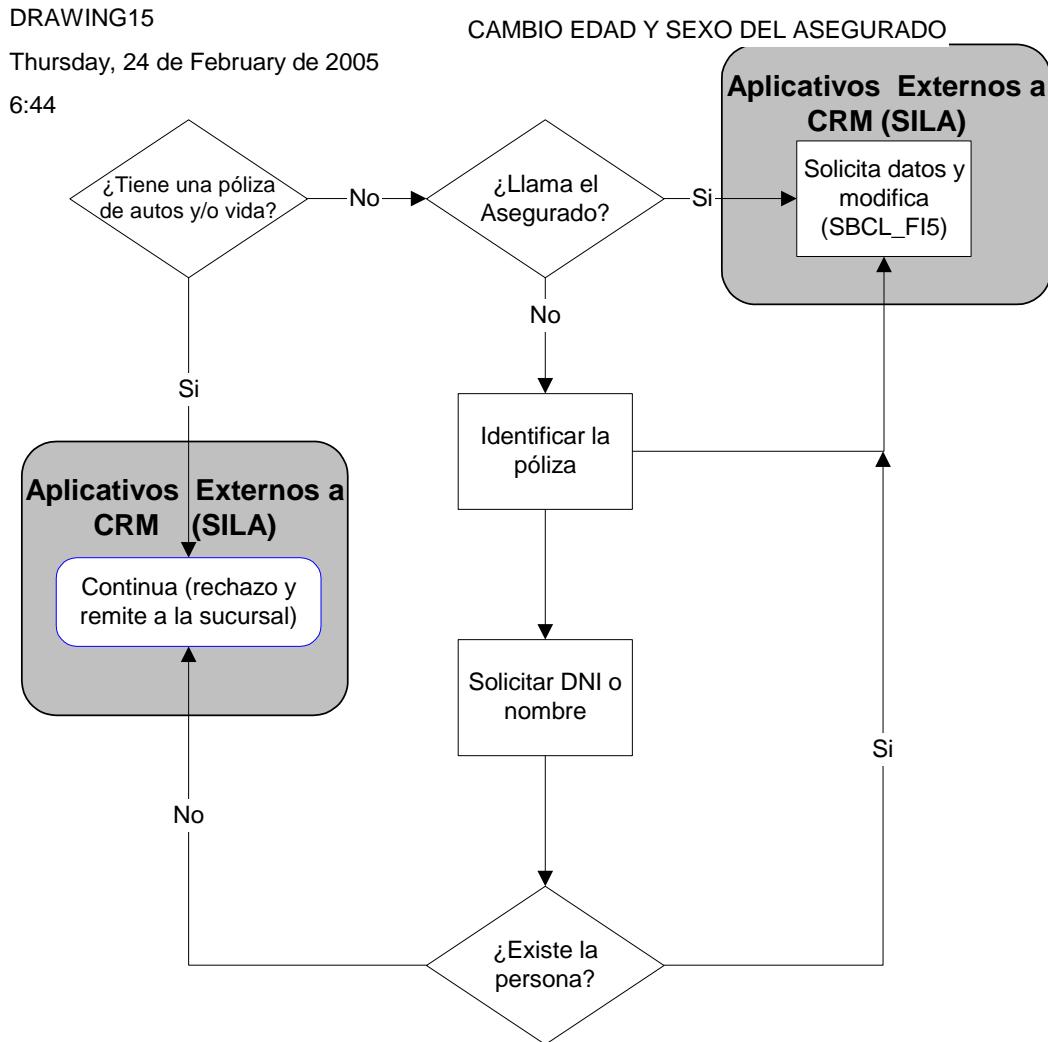
Flujo correspondiente a la modificación de dirección de riesgo. No incluye registro de la interacción en el Contact Center.

4.12. DUPLICAD.vsd



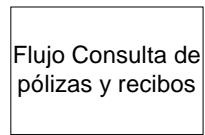
Flujo correspondiente a la generación de duplicados. No incluye registro de la interacción en el Contact Center.

4.13. EDADSEXO.vsd



Flujo correspondiente al cambio de edad y/o sexo de un cliente de autos. No incluye registro de la interacción en el Contact Center.

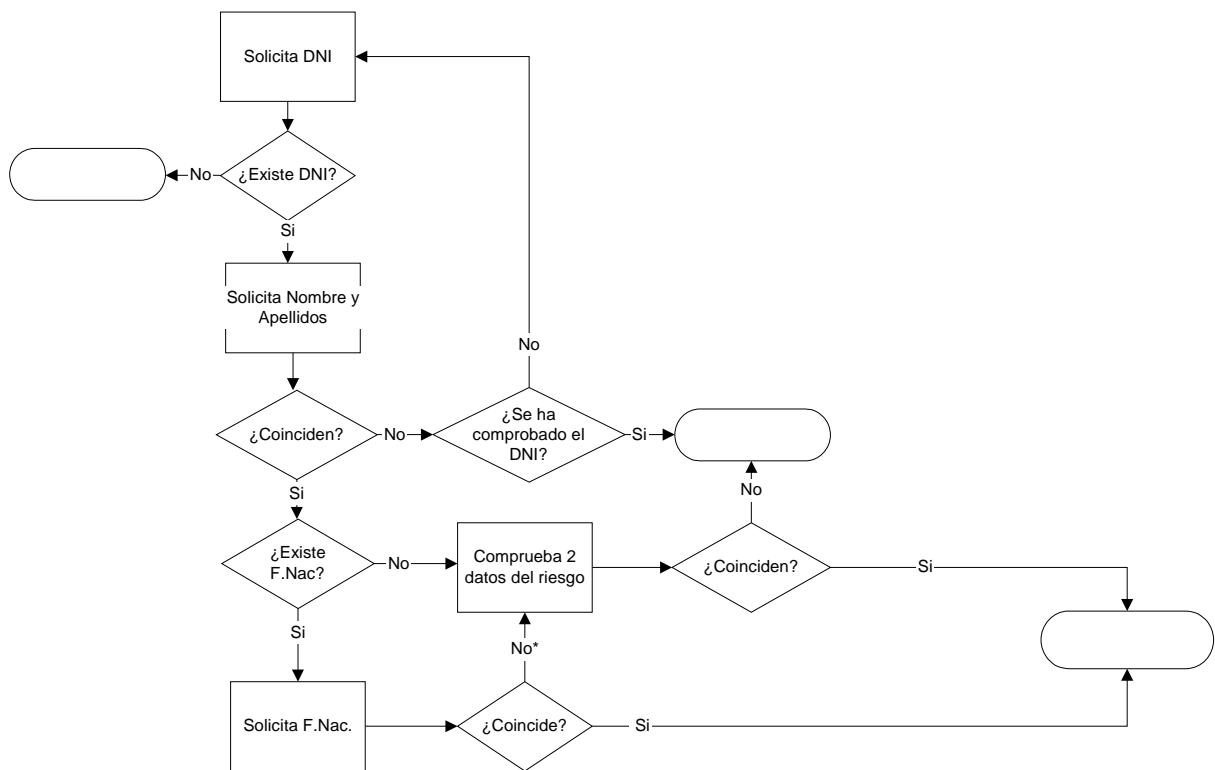
4.14. FLUJO_C1.vsd



Este flujo no es relevante para la implementación del Contact Center

Este flujo se descarta

4.15. IDENTI1.vsd



* Llevar a workflow modificaciones no económicas

Este flujo es un flujo de identificación, al recuperar directamente a las personas, serviría para los casos en que no se produce una identificación y que no pertenecieran al grupo del usuario genérico.

4.16. INFOSUC.vsd

Información sobre sucursales / mediadores

Se utilizará la herramienta que se va a desarrollar en el **proyecto Inet**, basada en:

- Asignación de **áreas geográficas de influencia** para cada sucursal (ya existe para Euskalherria, y reparte todo el territorio entre las sucursales de directo) o mediador (pdte. de elaborar)
- Los mediadores serán aquellos que entren a formar parte del **panel de mediadores**, cumpliendo una serie de requisitos (pdte. de elaborar)
- No se contempla, de momento, la posibilidad de incluir a las sucursales de Caja Laboral, ni siquiera en la zona de expansión
- La búsqueda se podrá realizar por Población o por Código Postal, devolviendo una relación de sucursales / mediadores, en función de las áreas de influencia establecidas en el punto anterior
- Información sobre dirección, medios de contacto (teléfono, fax, email) y horarios
- El gestor del Call Center informará de las opciones (normalmente no más de 2, 1 sucursal y 1 mediador, si la búsqueda es por Código Postal, pueden ser más si la búsqueda es por Población, en las capitales), distinguiendo si es sucursal de directo o un mediador
- En la zona de expansión habrá Poblaciones / Códigos Postales que no devuelvan nada (en principio, se informará al cliente que no actuamos en esa zona)

Este flujo no
es relevante para la
implementación del Contact
Center. Habla de la
Herramienta Inet

Este flujo se descarta.

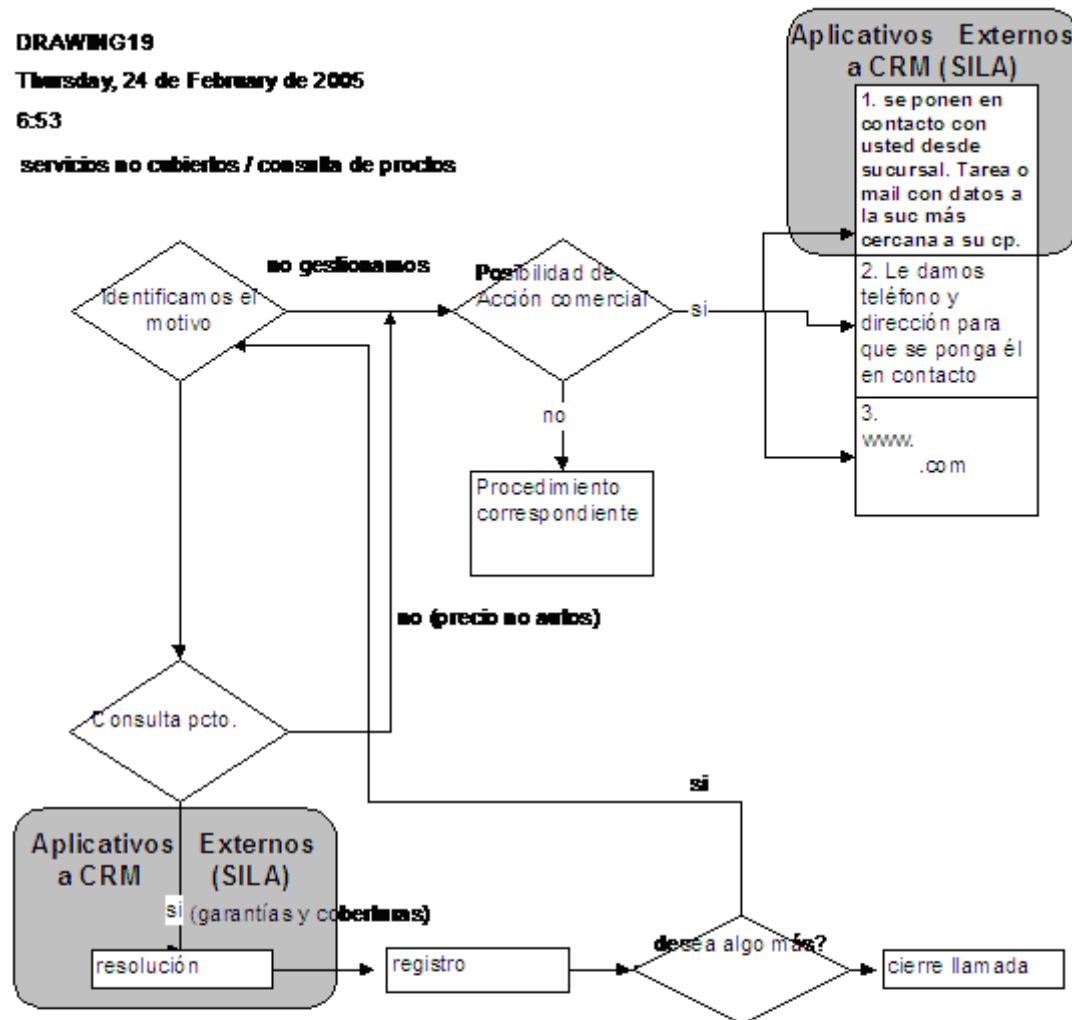
4.17. NOCUB.vsd

DRAWING19

Thursday, 24 de February de 2005

6:53

servicios no cubiertos / consulta de precios



Acción comercial:
C cancelar precios no se aplica
C contratación, modificaciones económicas, anulaciones.
Asesoramiento personalizado.

Procedimiento:
Recepción de quejas y reclamaciones.
C cambios en la cláusula legal
gestión de siniestros.

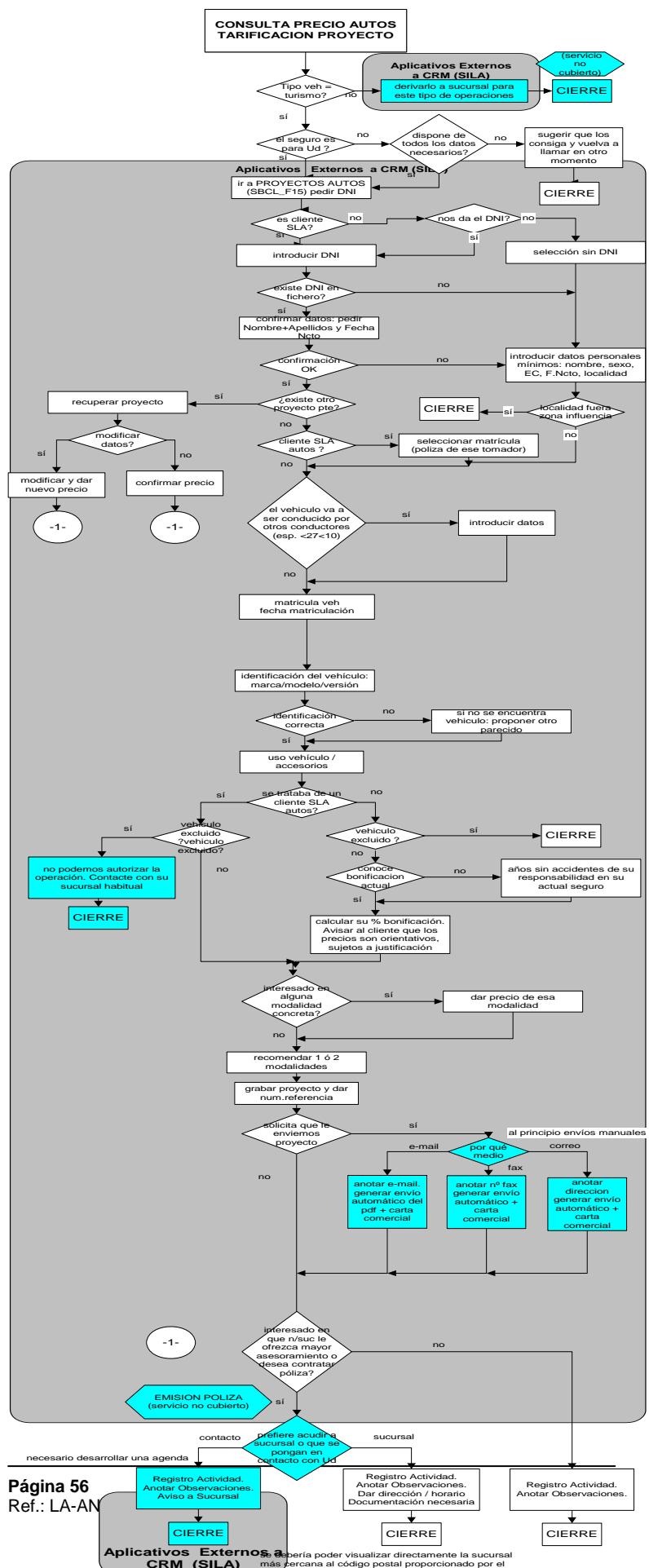
Página 1

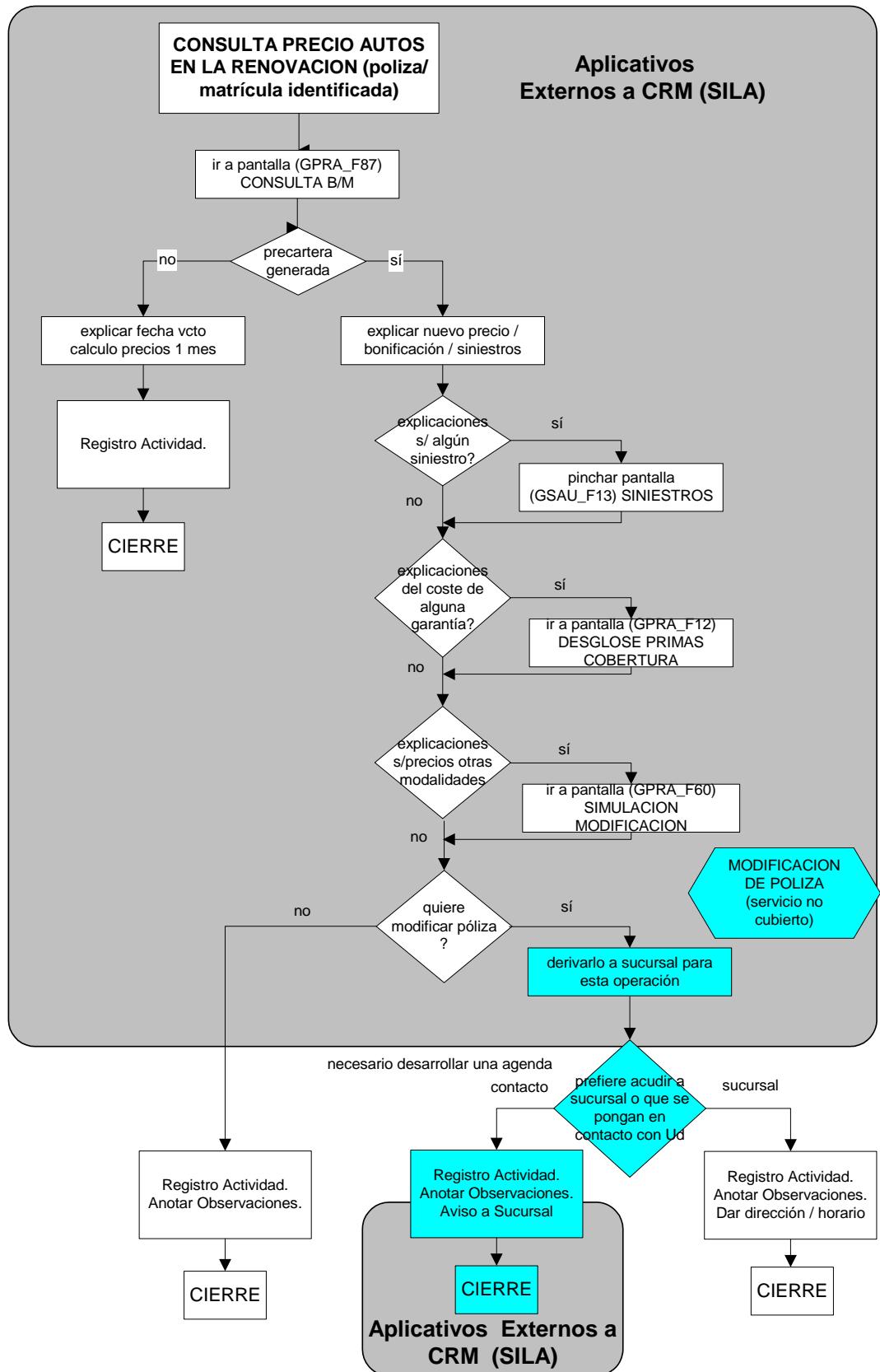
Este flujo corresponde al funcionamiento de las funcionalidades no cubiertas. No incluye registro de la interacción en el Contact Center.

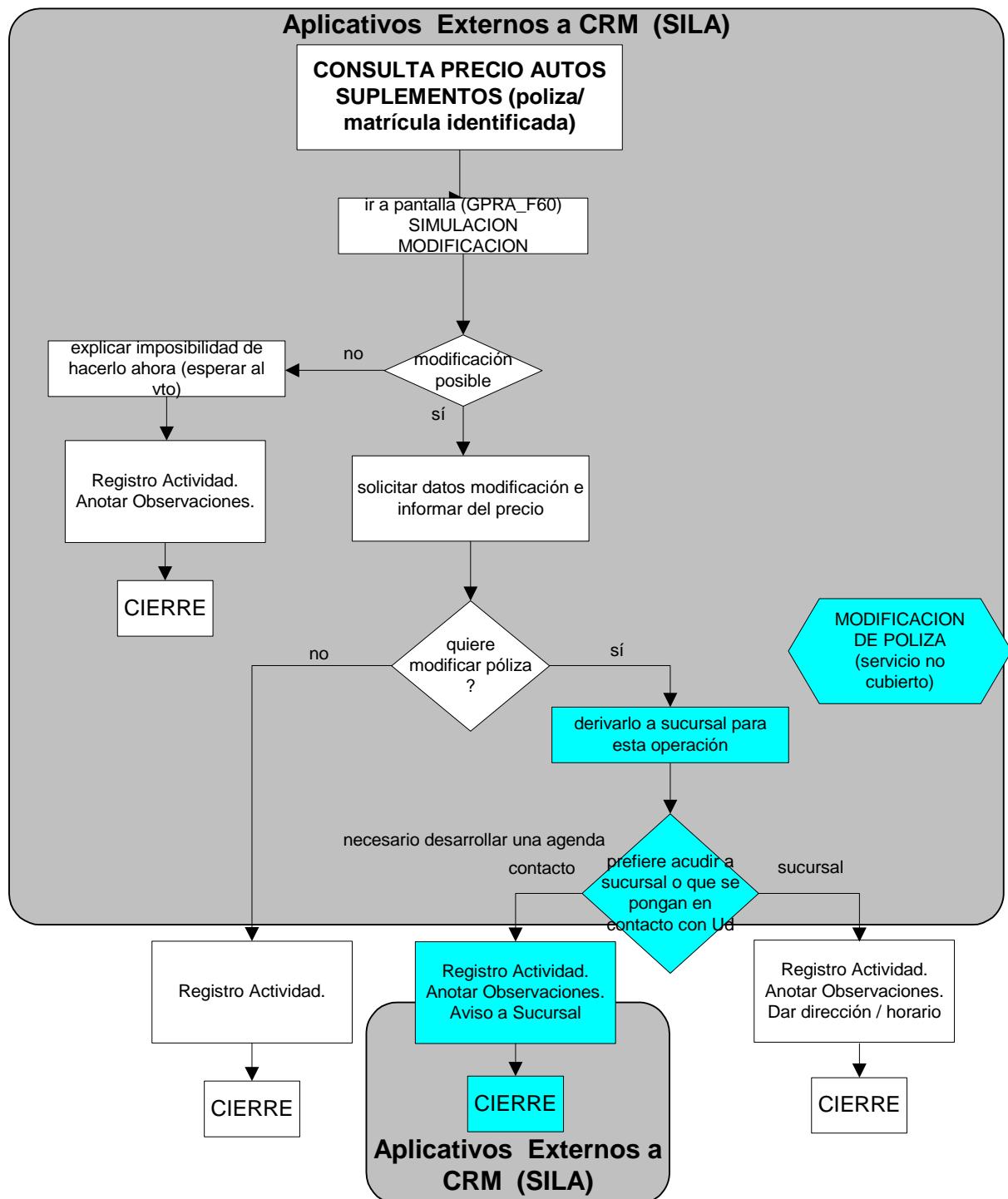
4.18. PR-AUTOS.vsd

Este flujo prácticamente en su totalidad pertenece al SILA.

Implantación de Contact Center para XXXXXXXX
 Análisis Funcional versión 1.00





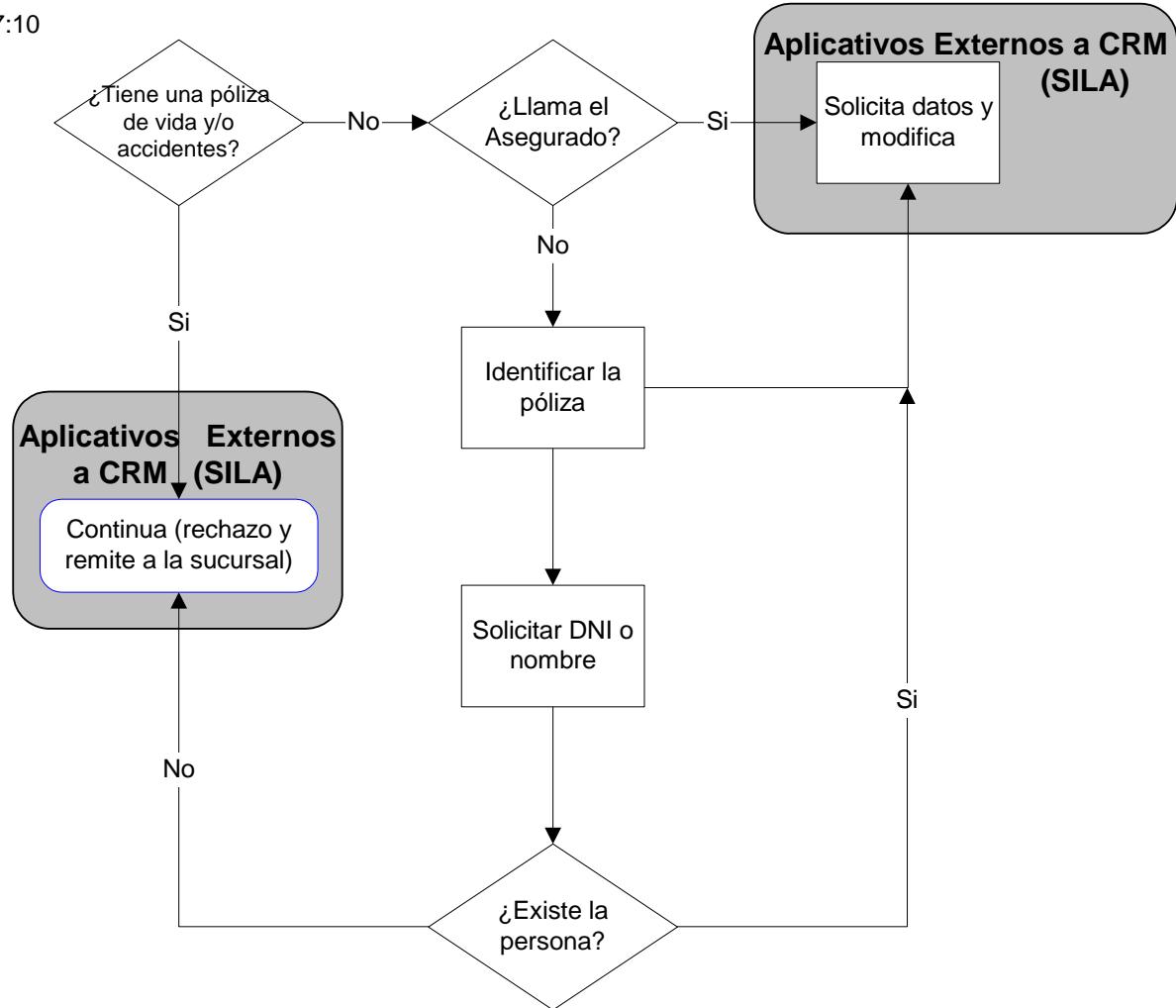


4.19. PROFESIO.vsd

DRAWING27

Thursday, 24 de February de 2005

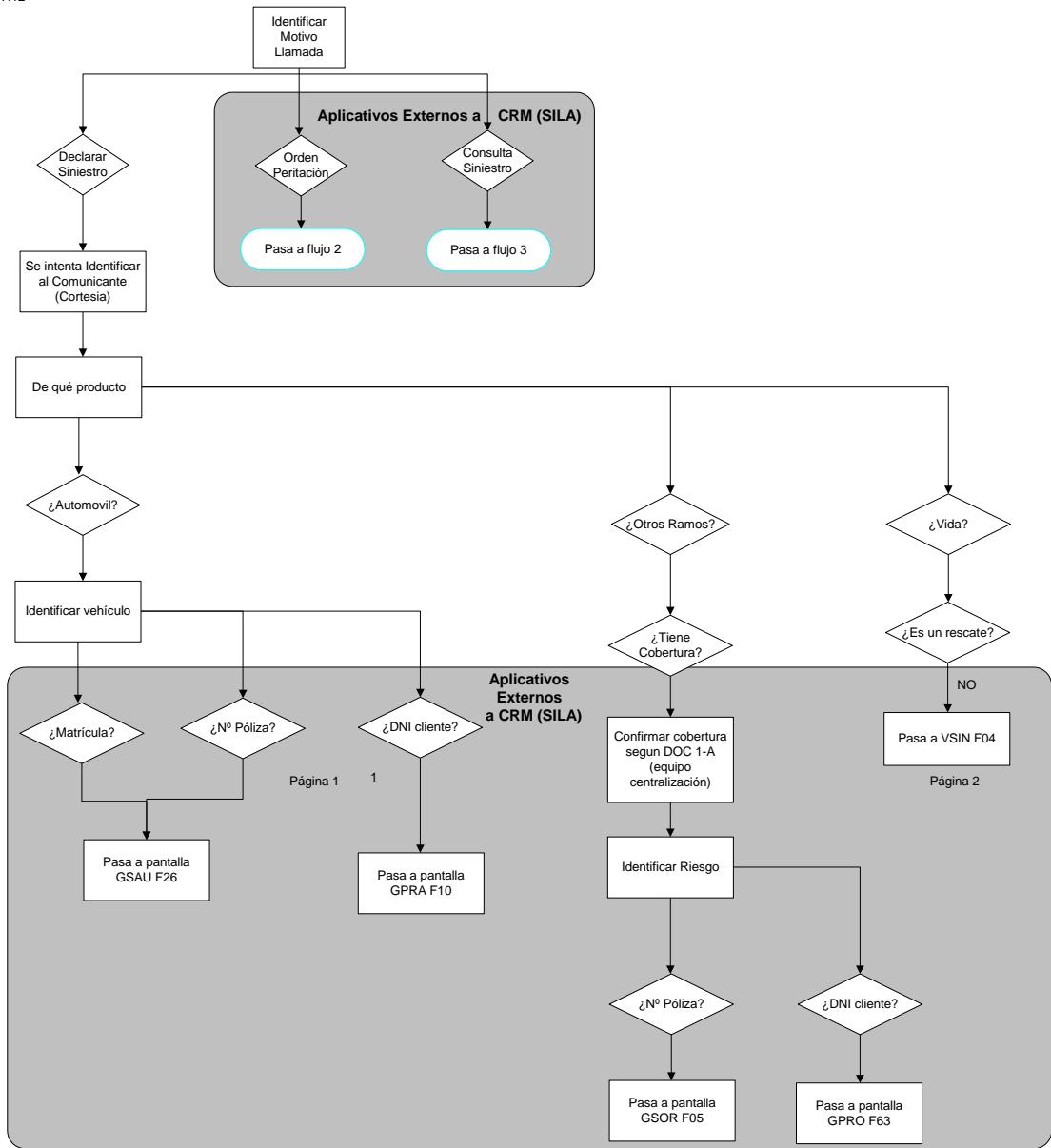
7:10



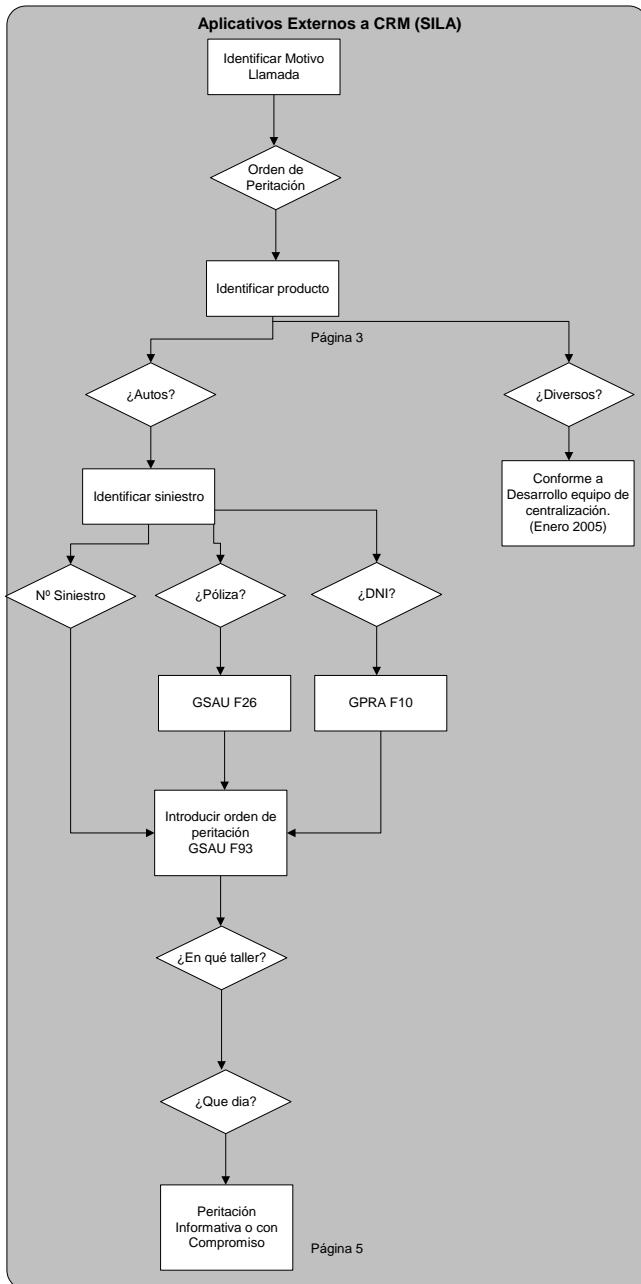
Flujo correspondiente al cambio de los datos de profesión de una persona, no registra la solicitud.

4.20. SINIESTR.vsd

DRAWING28
 Thursday, 24 de February de 2005
 7:12

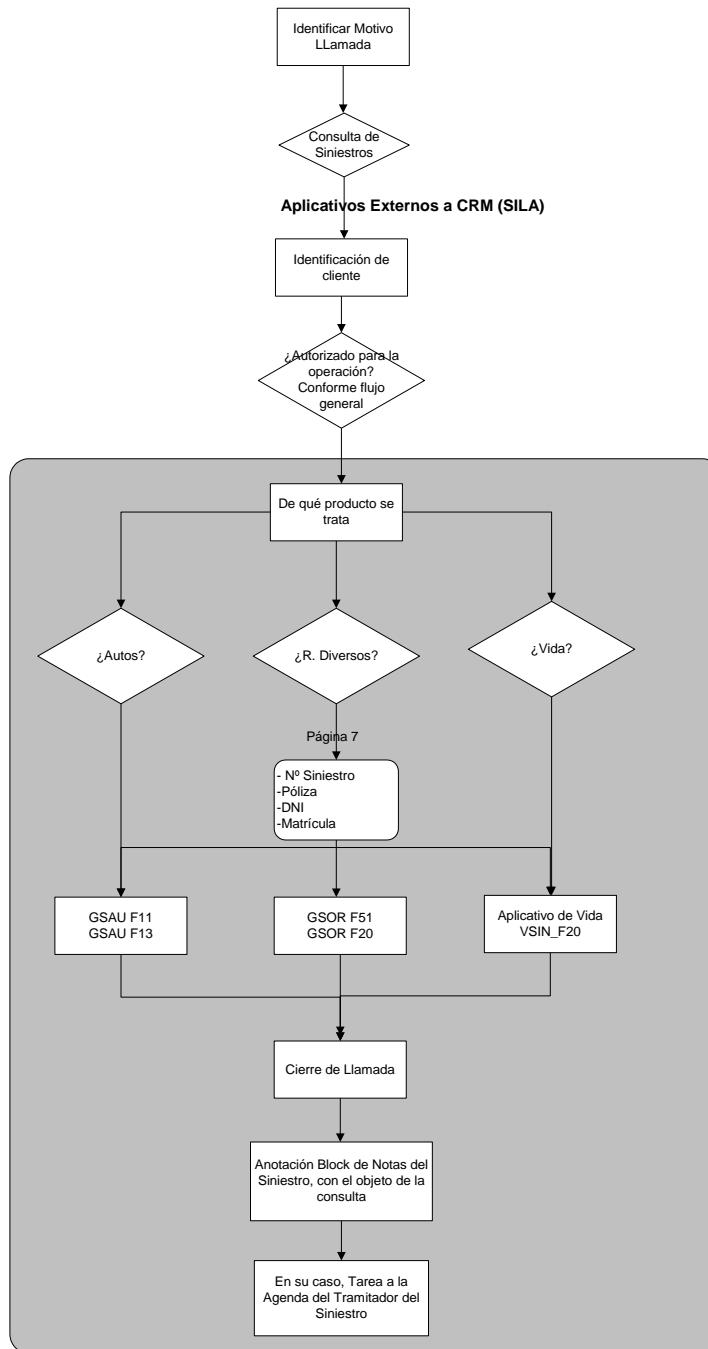


FLUJO 2 : ORDEN DE PERITACION



FLUJO 3: CONSULTA DE SINIESTROS

FLUJO 3: CONSULTA DE SINIESTROS



Estos flujos se corresponden a las consultas relacionadas con siniestros ya creados que se van a tratar, en este caso la peritación como modificación de siniestros y la consulta de siniestros. Tampoco aparece el registro dentro de la aplicación en el diagrama.

Xxxxxxxxxx

***Implantación
del Contact Center***

Modelo de
Gestión de Solicitudes

Referencia: LA-SR-CC
Versión: 1.00

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	2
1.1 Objetivo	2
1.2 Documentos de referencia	3
2 MAPEO DE DATOS	3
2.1 Mapeo de Datos Básicos directamente relacionados con la solicitud de servicio.	3
2.2 Mapeo de Datos Básicos directamente relacionados con la persona (cliente)	7
2.3 Mapeo de Datos Básicos directamente relacionados con el empleado	7
3 RESPONSABILIDADES DE ACCESO A LA APLICACIÓN.	7
4 MODELO DE SOLICITUDES - FUNCIONALIDAD	9
4.1 Apertura de Solicitudes	9
4.2 Resolución y Seguimiento	9
4.3 Tipología de Solicitudes	9
4.4 Búsqueda y Consulta de Solicitudes	9
4.5 Estados de las Solicitudes	12
4.6 Tipos de Solicitudes	15
4.7 Códigos de resolución . Equivalencia nombre corto. Superequipo de Consulta.	16
4.8 Cambios Apariencia Pantalla	20
5 MODELO DE SOLUCIONES	21
5.1 Alta de soluciones para alimentar la base de datos de conocimiento	21
5.2 Búsqueda de Soluciones	21
5.3 Asociación de una solución a una solicitud	22
5.4 Cambios de Apariencia	22
5.5 Pasos Adicionales de parametrización	22
5.6 Ciclo de Vida de Soluciones	23
6 LISTADO DE PARAMETRIZACIONES	23
6.1 Parametrizaciones relacionadas con los desarrollos adicionales	25
6.2 Parametrizaciones relacionadas con usuarios	26

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Objetivo

El propósito del presente documento es realizar un diseño de la gestión de Solicitudes, a partir de la información que XXXXXXXX ha facilitado.

1.2 Documentos de referencia

Los documentos presentados anteriormente por Indra y que complementan el documento de análisis se presentan en la siguiente tabla

Refer.	Código	Título
[1]	LA-ANA-CC	Análisis Funcional Contact Center de XXXXXXXX
[2]	LA-CAR-CC	Modelo de Carga de Datos v1.00

Tabla 1: Documentos Presentados Anteriormente por Abast

En la tabla siguiente se incluyen los documentos de referencia proporcionados por XXXXXXXX que también se han tenido en cuenta

Refer.	Código	Título
[1]		Revisión diseños primera fase
[2]		
[3]		

Tabla 2: Documentos de Referencia Proporcionados por XXXXXXXX

2 MAPEO DE DATOS

2.1 Mapeo de Datos Básicos directamente relacionados con la solicitud de servicio.

Nombre del campo	Nombre en la pantalla	Entidad	BBDD	Parametrización
Nº solicitud de servicio	Solicitud de servicio/Área de Trabajo	SR	CS INCIDENTS_ALL_B INCIDENT_ID o INCIDENT_NUMBER	Estándar
Cliente	Solicitud de servicio/Área de Trabajo	SR	CS INCIDENTS_ALL INCIDENT_ID	Estándar
Propietario	Solicitud de servicio/Área de Trabajo	SR	CS INCIDENTS_ALL OWNER_ID	Estándar

	ea de Trabajo			
Resumen	Solicitud de servicio/Área de Trabajo	SR	CS INCIDENTS_ALL_B.SUMMARY	Estándar
Descripción detallada	Solicitud de servicio/Área de Trabajo/Notas	SR	JTF_NOTES_TL.NOTES	Definición tipo de nota
Prioridad	Solicitud de servicio/Área de Trabajo	SR	CS INCIDENTS_ALL_B INCIDENT_SEVERITY_ID CS INCIDENT_SEVERITIES_TL	Parametrización Severidades
Estado	Solicitud de servicio/Área de Trabajo	SR	CS INCIDENTS_ALL_B INCIDENT_STATUS_ID CS INCIDENT_STATUS_ES_VL	Parametrización estados
Fecha y Hora de Creación	Solicitud de servicio/Área de Trabajo	SR	CS INCIDENTS_ALL_B CREATION_DATE	Estándar
Fecha y Hora de Última Actualización/ Cierre	Solicitud de Servicio/Área de Trabajo	SR	CS INCIDENTS_ALL_B LAST_UPDATE_DATE	Estándar
Tipología de Solicituds	Solicitud de Servicio/Área de Trabajo	SR	CS INCIDENTS_ALL_B INCIDENT_TYPE_ID CS INCIDENT_TYPES_VL	Parametrización tipo de solicitudes
Tipo de duplicado / Tipo de consulta de precios	Solicitud de Servicio/Área de Trabajo	SR	CS INCIDENTS_ALL_B ATTRIBUTE1	Parametrización Flexfield SR LOV dependiente tipo de solicitudes
Flag de duplicado procesado	Hora de notificación	SR	CS INCIDENTS_ALL_B ATTRIBUTE2	Parametrización Flexfield SR LOV S/N
División en Forms	Fecha de resolución	SR	CS INCIDENTS_ALL_B ATTRIBUTE3	Parametrización Flexfield SR LOV 1/2/3
Modalidad en Producto	Fecha y hora cierre	Producto	CS INCIDENTS_ALL_B MTL_SYSTEM_ITEMS	Parametrización inventario
Producto que genera la Solicitud	Solicitud de servicio / Contactos	Producto	CS INCIDENTS_ALL_B MTL_SYSTEM_ITEMS	Parametrización inventario
Persona o	Solicitud	SR	CS INCIDENTS_ALL_B	Estándar

entidad origen	de servicio/Área de Trabajo/flexfield		CUSTOMER_ID	
Literal origen persona o entidad	Solicitud de servicio/Área de Trabajo/flexfield	SR	CS INCIDENTS_ALL_B. ATTRIBUTE4	Flexfield SR
Sucursal Origen	Solicitud de servicio/Área de Trabajo/flexfield	SR	CS INCIDENTS_ALL_B. ATTRIBUTE5	Flexfield SR
Canal de entrada de la Solicitud	Solicitud de servicio/Área de Trabajo/flexfield	SR	CS INCIDENTS_ALL_B. ATTRIBUTE6	Flexfield SR
Código origen del siniestro	Solicitud de servicio/Área de Trabajo/flexfield	SR	CS INCIDENTS_ALL_B. ATTRIBUTE7	Flexfield SR
Código origen de número de póliza	Solicitud de servicio/Área de Trabajo/flexfield	SR	CS INCIDENTS_ALL_B. ATTRIBUTE8	Flexfield SR

Literal origen persona o entidad: Se corresponde por ejemplo con una compañía aseguradora o con un familiar del tercero.

Canal de entrada de la solicitud: En principio el telefónico, pero se podrán almacenar las solicitudes provenientes de correos electrónicos, fax o SMS.

Los campos necesarios para que la service request se pueda crear son los siguientes:

- Cliente
- Propietario
- Tipo de solicitud (tipología)
- Resumen.
- Severidad (prioridad).
- Canal de entrada de la solicitud.

Se rellenan también automáticamente los campos de estado y número de solicitud.

Los pasos entre los estados son los que estarán definidos como transiciones dentro del modelo de estados en el apartado

El resto de los campos son optativos, pueden rellenarse o no

Este mapeo supone los siguientes pasos:

- Parametrización de la estructura del flexfield de SR.
- Creación de las listas de valores, cargar sus datos
 - LOV Dependiente tipo de Incidencia / Duplicados
 - LOV S/N
 - LOV División en Forms 1/2/3
 - LOV Canal de entrada (teléfono, email,sms,fax)
- Parametrización severidad (prioridad),
- Parametrización notas
- Parametrización estados.
- Parametrización inventario

2.2 Mapeo de Datos Básicos directamente relacionados con la persona (cliente)

Definido en el documento LA-CAR-CC Modelo de Carga de Datos.doc

Este mapeo supone los siguientes pasos de parametrización:

- Parametrización de la estructura del flexfield de información de persona (Party Information).
- Creación de las listas de valores. Carga de los datos
 - LOV F M.
 - LOV Flag Campaña SN.
 - LOV Tipo de Cliente.
 - LOV Ley de protección de datos.
 - LOV Compañía generales.
 - LOV Compañía vida.
 - LOV Sexo (Hombre / Mujer / Desconocido)

Situación no tiene LOV asociada.

2.3 Mapeo de Datos Básicos directamente relacionados con el empleado

Definido en el documento LA-CAR-CC Modelo de Carga de Datos.doc

Este mapeo supone los siguientes pasos de parametrización:

- Parametrización de la estructura del flexfield de recurso
- Creación de las listas de valores. Carga de los datos
 - LOV Flag de Baja S N

Situación no tiene LOV Asociada

3 RESPONSABILIDADES DE ACCESO A LA APLICACIÓN.

Se crearán varias responsabilidades dependiendo de las funciones que se desea que tenga disponible una persona. Sólo tendrán responsabilidades asignadas los usuarios que se conecten a la aplicación. En el siguiente listado sólo se hace referencia a la funcionalidad relevante para Solicituds

Gestor de Solicituds

Es el perfil de acceso de los Gestores del Contact Center constituido por el personal encargado de la recepción de las solicitudes por el canal telefónico.

Este perfil tendrá disponibles las siguientes funcionalidades:

- Apertura y registro de una Solicitud de Servicio.

- Establecimiento de prioridad.
- Modificaciones de cualquier solicitud, que no esté cerrada o cancelada
- Alta y modificación de soluciones
- Asociación de soluciones a las solicitudes de servicio.
- Búsqueda y consulta de todas las solicitudes.
- Asignación a los gestores individuales de las solicitudes.
- Cierre y cancelación de las solicitudes.
- Notificación por email a los Equipos.
- Consulta de los datos cargados de pólizas y siniestros

Desde esta responsabilidad se accede a la Base de Datos de Soluciones con la responsabilidad de Trabajador de la Base de Datos de Soluciones. El Trabajador de la Base de Datos de Soluciones tiene como funcionalidad de esa responsabilidad será la alta y modificación de soluciones.

Pasos de parametrización:

Creación de una responsabilidad a medida con estas funcionalidades

Creación de una función con la pantalla de notificación del email

Asociación de soluciones, estableciendo que la responsabilidad tenga la posibilidad de crear soluciones.

Parametrización de los flexfields necesarios para que se tenga acceso a esos datos desde el centro de contacto, opciones de perfil.

Administrador Contact Center

El Administrador del Sistema será una persona del Equipo Tecnológico, encargada de la supervisión de todo el sistema. Las funcionalidades propias de que dispondrá en el sistema son las siguientes:

- Generación de informes.
- Control programas Integración Carga de Datos
- Administración de perfiles del sistema.
- Administrador de la Estructura del Contact Center.
- Administración de listas de valores y demás elementos administrativos de la herramienta CRM utilizada para la implantación.
- Se le explicará como limitar la creación de soluciones para los usuarios con una responsabilidad concreta

4 MODELO DE SOLICITUDES - FUNCIONALIDAD

4.1 Apertura de Solicitudes

Todos los usuarios pueden abrir solicitudes. El único estado inicial es el estado abierto. Para crear una solicitud es necesario que esté asociado a un cliente. Si una solicitud se desea almacenar relacionada con un usuario no identificado se asociará a un usuario genérico.

4.2 Resolución y Seguimiento

El sistema de Contact Center tendrá como funcionalidad básica la resolución de la Solicitudes así como el posibilitar un seguimiento completo de la evolución del ciclo de vida de la solicitud, es decir, saber en qué estado se encuentra en cada momento, la prioridad que se le ha asignado, la persona que actualmente está encargada de su resolución, consultar descripciones, notas y otros datos asociados a ella, verificar si ha superado el tiempo máximo de resolución establecido para su prioridad, etc.

En las pantallas de SR está disponible toda la información que es necesaria. El estado y la prioridad se ve en la pantalla de detalle de Solicitudes de Servicio (Solicitudes) en la cabecera. En la pestaña de área de trabajo se ve el resumen y las notas.

4.3 Tipología de Solicitudes

En el mapeo de la SR se reflejan la forma de construir las tipologías. Supondrá la parametrización de varias listas de valores y la parametrización del flexfield de SR.

4.4 Búsqueda y Consulta de Solicitudes

El sistema de Contact Center posibilitará a los agentes con acceso al sistema la realización de búsquedas y consultas, por múltiples criterios, sobre la información disponible en relación a Solicitudes. La visibilidad de datos y operatividad disponible en las vistas de consulta del sistema vendrá definida por los perfiles de acceso de cada agente.

Los agentes de Contact Center tendrán la posibilidad de visualizar y modificar todas las peticiones o Solicitudes independientemente del estado o el nivel de atención en el que se encuentre

El sistema dispondrá de varias vistas que permitan visualizar Solicitudes Abiertas, Cerradas, En Especialista, etc. De forma rápida y sin necesidad de hacer un filtrado previo

Esta funcionalidad está cubierta de tres formas:

Dashboard(Panel de Control):

En el dashboard se reflejan las Solicitudes del cliente que ha realizado la llamada. Se tendrán los siguientes contadores pero siempre para el cliente que se ha buscado en el centro de contacto.

GRUPO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	DRILLDOWN A LISTADO
Solicitudes del Cliente	Solicitudes en estado abiertas	Número de solicitudes en estado abiertas	SI
Solicitudes del Cliente	Solicitudes en estado cerradas	Numero de solicitudes en estado cerradas	SI
Solicitudes del Cliente	Solicitudes en estado canceladas	Numero de solicitudes en estado canceladas	SI
Solicitudes del Cliente	Solicitudes en estado en sucursal	Numero de solicitudes en estado en sucursal	SI
Solicitudes del Cliente	Solicitudes en estado equipo	Numero de solicitudes en estado en equipo	SI
Solicitudes del Cliente	Solicitudes en estado pendientes de procesamiento	Numero de solicitudes en estado pendientes de procesamiento	SI
Mis Solicitudes	Solicitudes propias en estado abiertas	Número de solicitudes propias (es decir que el agente logado es el propietario) en estado abiertas	SI
Mis Solicitudes	Solicitudes propias en estado pendientes de procesamiento	Número de solicitudes propias (el agente logado es el propietario) en estado pendientes de procesamiento	SI
Mis Solicitudes	Solicitudes creadas por mí pendientes de cierre o cancelación	Número de solicitudes creadas por mí (el agente logado fue quién las dio de alta) pendientes de cierre o cancelación	SI
Datos del cliente	Autos	Obtener para el cliente de la solicitud el valor del campo Clientes / Autos	NO
Datos del cliente	Hogar	Obtener para el cliente de la solicitud el valor del campo Clientes / Hogar	NO
Datos del cliente	Actes	Obtener para el cliente de la solicitud el valor del campo Clientes / Actes	NO
Datos del cliente	Riesgo	Obtener para el cliente de la solicitud el valor del campo Clientes / Riesgo	NO
Datos del cliente	Ahorro	Obtener para el cliente de la solicitud el valor del campo Clientes / Ahorro	NO
Datos del cliente	Comercios	Obtener para el cliente de la solicitud el valor del campo Clientes / Comercios	NO
Datos del cliente	Otros	Obtener para el cliente de la solicitud el valor del campo Clientes / Otros	NO
Datos del cliente	Salud	Obtener para el cliente de la solicitud el valor del campo Clientes / Salud	NO
Datos del cliente	EPSV	Obtener para el cliente de la solicitud el valor del campo Clientes / EPSV	NO
Datos del cliente	Nº de siniestros pendientes	Obtener para el cliente de la solicitud el valor del campo nº de siniestros pendientes	
Datos del cliente	Nº de reclamaciones pendientes	Obtener para el cliente de la solicitud el valor del campo nº de reclamaciones pendientes	
Datos del cliente	Nº de impagados	Obtener para el cliente de la solicitud el valor del campo nº de impagados	
Datos de la unidad familiar	Autos	Obtener para el cliente de la solicitud el valor del campo Unid. Fam / Autos	NO
Datos de la unidad	Hogar	Obtener para el cliente de la solicitud el valor del	NO

familiar		campo Unid. Fam./Hogar	
Datos de la unidad familiar	Actes	Obtener para el cliente de la solicitud el valor del campo Unid. Fam./ Actes	NO
Datos de la unidad familiar	Riesgo	Obtener para el cliente de la solicitud el valor del campo Unid. Fam./Riesgo	NO
Datos de la unidad familiar	Ahorro	Obtener para el cliente de la solicitud el valor del campo Unid. Fam./Ahorro	NO
Datos de la unidad familiar	Comercios	Obtener para el cliente de la solicitud el valor del campo Unid. Fam./Comercios	NO
Datos de la unidad familiar	Otros	Obtener para el cliente de la solicitud el valor del campo Unid. Fam./ Otros	NO
Datos de la unidad familiar	Salud	Obtener para el cliente de la solicitud el valor del campo Unid. Fam./ Salud	NO
Datos de la unidad familiar	EPSV	Obtener para el cliente de la solicitud el valor del campo Unid. Fam./ EPSV	NO

Búsqueda de Solicitudes:

La pantalla de búsqueda permite las búsquedas estándar siguientes:

Entidad	Campo de búsqueda
Solicitud	Número
Solicitud	Tipo
Solicitud	Estado
Solicitud	Tipo Propietario
Solicitud	Propietario
Solicitud	Severidad (Prioridad)
Texto notas	Cualquier Palabra/ Todas Palabras /Frase
Texto resumen	Cualquier Palabra/ Todas Palabras /Frase
Persona	Nombre
Persona	Número de empleado
Producto	Item

Buscar por estos campos individualmente o con la combinación de ellos está permitido (excepto texto notas y texto resumen al mismo tiempo). En la mayoría de ellos se ofrece un listado de los valores que se disponen actualmente en el sistema, por ejemplo en el número de solicitud sólo deja elegir de la lista de valores números reales de Solicitudes.

Se obtiene en la parte inferior un listado de las Solicitudes que se ajustan a estas características. Los resultados se pueden ordenar alfabéticamente por la mayoría de los campos que se observan. Algunos campos se pueden ocultar. Y pinchando dos veces se abre la pantalla de detalle de Solicitudes

La búsqueda por resumen o notas depende de la ejecución de un programa concurrente que se encarga de la sincronización de los índices. Esta sincronización en algunas ocasiones requería una parametrización y un pequeño desarrollo.

En la pantalla de búsqueda avanzada , la búsqueda no es solamente por valores exactos, también puede buscarse por distintos parámetros por rangos, pero siempre siendo el resultado un AND de las condiciones. También se pueden realizar búsquedas combinadas con parámetros de las dos pantallas (tanto de búsqueda simple, como de búsqueda avanzada).

Entidad	Campo de búsqueda
Solicitud	Fecha Creación

Pantalla de detalle de Solicitudes:

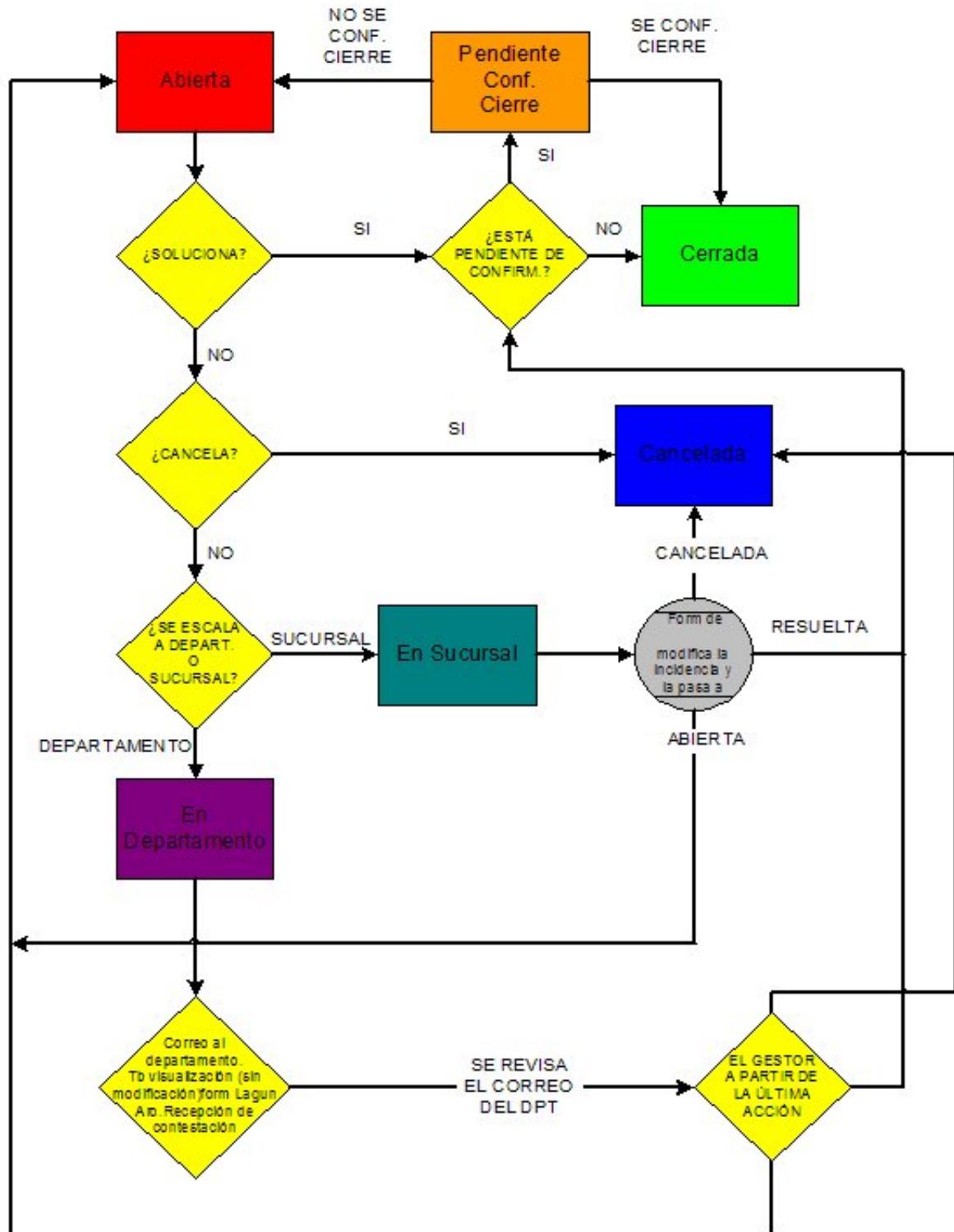
Se pueden realizar búsquedas por los siguientes campos de la cabecera de Solicitudes, pero los resultados no aparecen en un listado, se pasa por ellos a través de las teclas de cursor y se ve siempre la descripción completa de la solicitud. En esta búsqueda no está disponible la consulta de una lista de valores para los campos.

Pestaña	Campo de búsqueda
Cabecera	Tipo de Cliente
Cabecera	Nombre de cliente
Cabecera	Número de solicitud
Cabecera	Tipo de solicitud
Cabecera	Estado solicitud
Cabecera	Gravedad solicitud
Cabecera	Fecha Creación
Cabecera	Ult. Modificación
Cabecera	Modificado por
Área de Trabajo	Resumen de problema
Área de Trabajo	Resolución el
Área De Trabajo /Flexfield	Todos los campos del flexfield (attribute)

Estas son las búsquedas estándar del sistema, no son parametrizables, cualquier otro tipo de búsqueda supondría un desarrollo.

4.5 Estados de las Solicitudes

4.5.1 Diagrama de estados



4.5.2 Definición de Estados de las Solicitudes

Los estados que se deberán introducir en el sistema serán los siguientes.

Estado			Final	Inicial	Color de Texto	Comentarios
Abierta				Si		
En Equipo						
En Sucursal						
Pend. Conf. Cierre						
Cerrada			Si			
Cancelada			Si			

Existen dos transiciones en las que dos campos de tiempo se rellenarán.

En el paso de Abierta a En Equipo

En el paso de Abierta a En Sucursal

Para que una solicitud una vez cancelada o cerrada no se pueda modificar bajo ningún concepto se parametriza que en ese estado se establezcan todas las restricciones posibles:

- No permitir Actualización de la Solicitud
- No permitir Actualización de Tarea
- No permitir Actualización de Cargo
- No permitir Actualiz. Propiet.
- No permitir Actualiz. Producto
- No permitir Cargo

4.5.3 Definición de los Grupos de Estados de Solicitudes (Transiciones y Grupos de Estados)

Crearemos un solo grupo de estados Inicial Contact Center. Todas las tipologías de solicitudes tendrán ese grupo de estados asociado con las transiciones correspondientes

Transiciones de estados.

El sistema se encargará que el flujo de transiciones de estados sea el siguiente:

De estado	A estado	Comentarios
Abierta	Cerrada	
Abierta	Cancelada	
Abierta	En Equipo	
Abierta	En Sucursal	
Abierta	Pend conf. cierre	
En Equipo	Abierta	
En Equipo	Cerrada	
En Equipo	Cancelada	
En Equipo	Pendiente de	

	conf. cierre	
En Sucursal	Abierta	
En Sucursal	Cerrada	
En Sucursal	Cancelada	
En Sucursal	Pendiente conf. cierre	
Pendiente conf. cierre	Abierta	
Pendiente conf. cierre	Cerrada	

4.6 Tipos de Solicitudes

Tipo	Proceso de Negocio	Nombre de Grupo de Estados	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización
Consulta de póliza		Inicial Contact Center		
Solicitud de precio		Inicial Contact Center		
Solicitud duplicados		Inicial Contact Center		
Información general		Inicial Contact Center		
Modificaciones no económicas		Inicial Contact Center		
Declaración de siniestros		Inicial Contact Center		
Consulta de siniestros		Inicial Contact Center		
Orden de peritación		Inicial Contact Center		
Recepción de quejas y reclamaciones		Inicial Contact Center		
Consultas de quejas y reclamaciones		Inicial Contact Center		
Gestión de impagados		Inicial Contact Center		
Encuestas, telemarketing		Inicial Contact Center		
Apoyo INET		Inicial Contact Center		
Consultas operativas		Inicial Contact Center		

Asesoramiento		Inicial Contact Center		
Contratación		Inicial Contact Center		
Modificación económica		Inicial Contact Center		
Anulación		Inicial Contact Center		
Gestión de siniestros		Inicial Contact Center		

4.6.1 Opciones de perfil relacionadas

La opción de perfil : “Service: Use SR Type – Responsibility Mapping” debe de tener el valor N

4.6.2 Mapear responsabilidades con Tipos de Solicitudes

No es necesario.

La creación de una categoría de soluciones no implica la creación de la tipificación de solicitudes y viceversa.

4.7 Códigos de resolución . Equivalencia nombre corto. Superequipo de Consulta.

En la resolución de una solicitud si existen dudas se puede escalar a un departamento. Dependiendo de la casuística tenemos las siguientes equivalencias. Aparte de en el propietario de la solicitud que pertenecerá a un equipo, este escalado quedará almacenado como código de resolución dentro de la solicitud. Guardándose solamente el literal correspondiente, por ejemplo Producción Resto Ramos en el tercer caso de la tipología de solicitud de Consulta de pólizas.

TIPOLOGÍA SOLICITUD	EQUIPO ESCALADO / SUCURSAL CORRESPONDIENTE / CÓDIGO DE RESOLUCIÓN	EQUIVALENCIA EN NIVELES DE EMPLEADO (EQUIPO,SUPEREQUIPO)
Consulta de pólizas	Producción Autos Producción Vida Producción Resto Ramos	Superequipo: Equipo Técnico Equipo primer nivel :Producción Equipo segundo nivel: Autos Nombre corto=>Producción de autos Superequipo: Equipo Técnico Equipo primer nivel :Producción Equipo segundo nivel: Seguros personales Nombre corto=>Producción de vida

		Superequipo: Equipo Técnico Equipo primer nivel: Producción Equipos segundo nivel: Riesgos Industriales y ramos técnicos, Hogar, comercio, comunidades, RC, transporte, acc. colectivos Nombre corto=>Producción resto ramos
Solicitud de precios	Producción Autos	Superequipo: Equipo Técnico Equipo primer nivel :Producción Equipo segundo nivel: Autos Nombre corto=>Producción de autos
Solicitud de precios	Sucursal correspondiente	Super_equipo : COMERCIAL EQUIPO : ZONA SUBEQUIPO: COD_SUCURSAL
Solicitud de duplicados	Producción Autos Producción Vida Producción Resto Ramos	Superequipo: Equipo Técnico Equipo primer nivel :Producción Equipo segundo nivel: Autos Nombre corto=>Producción de autos Superequipo: Equipo Técnico Equipo primer nivel :Producción Equipo segundo nivel: Seguros personales Nombre corto=>Producción de vida Superequipo: Equipo Técnico Equipo primer nivel: Producción Equipos segundo nivel: Riesgos Industriales y ramos técnicos, Hogar, comercio, comunidades, RC, transporte, acc. colectivos Nombre corto=>Producción resto ramos
Información general	Atención al Cliente	Super_equipo : COMERCIAL EQUIPO : CONTACT CENTER
Modificaciones no económicas	Producción Autos Producción Vida Producción Resto Ramos	Superequipo: Equipo Técnico Equipo primer nivel :Producción Equipo segundo nivel: Autos Nombre corto=>Producción de autos Superequipo: Equipo Técnico Equipo primer nivel :Producción Equipo segundo nivel: Seguros personales Nombre corto=>Producción de vida Superequipo: Equipo Técnico Equipo primer nivel: Producción Equipos segundo nivel: Riesgos Industriales y ramos técnicos, Hogar, comercio, comunidades, RC, transporte, acc. colectivos Nombre corto=>Producción resto ramos
Modificaciones no económicas	Producción Autos Producción Vida Producción Resto Ramos	Superequipo: Equipo Técnico Equipo primer nivel :Producción Equipo segundo nivel: Autos Nombre corto=>Producción de autos Superequipo: Equipo Técnico Equipo primer nivel :Producción Equipo segundo nivel: Seguros personales Nombre corto=>Producción de vida Superequipo: Equipo Técnico Equipo primer nivel: Producción Equipos segundo nivel: Riesgos Industriales y ramos

		técnicos, Hogar, comercio, comunidades, RC, transporte, acc. colectivos Nombre corto=>Producción resto ramos
Declaración de siniestros	Siniestros autos	S Superequipo: Equipo Técnico Equipo primer nivel: Siniestros Equipos segundo nivel: Daños mat. Autos / Daños corporales Nombre corto=>Siniestros Autos
	Siniestros resto ramos	Superequipo: Equipo Técnico Equipo primer nivel: Siniestros Equipos segundo nivel: Daños mat. Resto Ramos Nombre corto=>Siniestros Resto Ramos
	Siniestros vida	Superequipo: Equipo técnico Equipo primer nivel: Siniestros Equipos segundo nivel: Siniestros Vida Nombre corto=>Siniestros vida
Orden de peritación	Siniestros autos	S Superequipo: Equipo Técnico Equipo primer nivel: Siniestros Equipos segundo nivel: Daños mat. Autos / Daños corporales Nombre corto=>Siniestros Autos
	Siniestros resto ramos	Superequipo: Equipo Técnico Equipo primer nivel: Siniestros Equipos segundo nivel: Daños mat. Resto Ramos Nombre corto=>Siniestros Resto Ramos
	Siniestros vida	Superequipo: Equipo técnico Equipo primer nivel: Siniestros Equipos segundo nivel: Siniestros Vida Nombre corto=>Siniestros vida
Consulta de siniestros	Siniestros autos	S Superequipo: Equipo Técnico Equipo primer nivel: Siniestros Equipos segundo nivel: Daños mat. Autos / Daños corporales Nombre corto=>Siniestros Autos
	Siniestros resto ramos	Superequipo: Equipo Técnico Equipo primer nivel: Siniestros Equipos segundo nivel: Daños mat. Resto Ramos Nombre corto=>Siniestros Resto Ramos
	Siniestros vida	Superequipo: Equipo técnico Equipo primer nivel: Siniestros Equipos segundo nivel: Siniestros Vida Nombre corto=>Siniestros vida
Recepción de quejas y reclamaciones	Sucursal correspondiente	Super_equipo : FINANCIERO EQUIPO : CALIDAD SUBEQUIPO: ATENCIÓN CLIENTE
Consulta de quejas y reclamaciones	No hay escalado	Super_equipo : FINANCIERO EQUIPO : CALIDAD SUBEQUIPO: ATENCIÓN CLIENTE
Gestión de impagados	No hay escalado	Super_equipo : FINANCIERO EQUIPO : ADMINISTRACION
Encuestas, telemarketing	No hay escalado	Superequipo: Equipo comercial Equipo primer nivel: Marketing Equipos segundo nivel: Nombre corto=>Marketing

Apoyo Inet	No hay escalado	Superequipo: Equipo comercial Equipo primer nivel: Marketing Equipos segundo nivel: Nombre corto=>Marketing
Consultas operativas	No hay escalado	Super_equipo : TECNICO EQUIPO : PRODUCCIÓN Aquí podemos utilizar el SUB_EQUIPO pero es mas facil con el PRODUCTO: AUTOS, VIDA Y RETO RAMOS.
Asesoramiento	Sucursal correspondiente	Superequipo: Equipo Técnico Equipo primer nivel :Producción Equipo segundo nivel: Autos Nombre corto=>Producción de autos Superequipo: Equipo Técnico Equipo primer nivel :Producción Equipo segundo nivel: Seguros personales Nombre corto=>Producción de vida Superequipo: Equipo Técnico Equipo primer nivel: Producción Equipos segundo nivel: Riesgos Industriales y ramos técnicos, Hogar, comercio, comunidades, RC, transporte, acc. colectivos Nombre corto=>Producción resto ramos
Contratación	Sucursal correspondiente	Superequipo: Equipo Técnico Equipo primer nivel :Producción Equipo segundo nivel: Autos Nombre corto=>Producción de autos Superequipo: Equipo Técnico Equipo primer nivel :Producción Equipo segundo nivel: Seguros personales Nombre corto=>Producción de vida Superequipo: Equipo Técnico Equipo primer nivel: Producción Equipos segundo nivel: Riesgos Industriales y ramos técnicos, Hogar, comercio, comunidades, RC, transporte, acc. colectivos Nombre corto=>Producción resto ramos
Modificación económica	Sucursal correspondiente	Superequipo: Equipo Técnico Equipo primer nivel :Producción Equipo segundo nivel: Autos Nombre corto=>Producción de autos Superequipo: Equipo Técnico Equipo primer nivel :Producción Equipo segundo nivel: Seguros personales Nombre corto=>Producción de vida Superequipo: Equipo Técnico Equipo primer nivel: Producción Equipos segundo nivel: Riesgos Industriales y ramos técnicos, Hogar, comercio, comunidades, RC, transporte, acc. colectivos Nombre corto=>Producción resto ramos
Anulación	Sucursal correspondiente	Superequipo: Equipo Técnico Equipo primer nivel :Producción Equipo segundo nivel: Autos Nombre corto=>Producción de autos

		Superequipo: Equipo Técnico Equipo primer nivel :Producción Equipo segundo nivel: Seguros personales Nombre corto=>Producción de vida
		Superequipo: Equipo Técnico Equipo primer nivel: Producción Equipos segundo nivel: Riesgos Industriales y ramos técnicos, Hogar, comercio, comunidades, RC, transporte, acc. colectivos Nombre corto=>Producción resto ramos
Gestión de siniestros	Sucursal correspondiente	S Superequipo: Equipo Técnico Equipo primer nivel: Siniestros Equipos segundo nivel: Daños mat. Autos / Daños corporales Nombre corto=>Siniestros Autos Superequipo: Equipo Técnico Equipo primer nivel: Siniestros Equipos segundo nivel: Daños mat. Resto Ramos Nombre corto=>Siniestros Resto Ramos Superequipo: Equipo técnico Equipo primer nivel: Siniestros Equipos segundo nivel: Siniestros Vida Nombre corto=>Siniestros vida

4.8 Cambios Apariencia Pantalla

Para ajustar las pantallas a la funcionalidad que necesitaremos trabajaremos con las siguientes pantallas.

Pantalla de Centro de Contacto

Pestaña Panel de Control

Veremos las Solicitudes propias de cada persona, y las propias de cada grupo.
Parametrización de estas selects
Parametrización de los grupos del panel de control
Eliminación de pestañas que no aportan funcionalidad por exclusiones de menús.

Pestaña Solicitud de servicio (Solicitudes)

Configuración de la carpeta herramientas para modificar la apariencia.
Asignación de la carpeta a las responsabilidades correspondientes.
Configuración del flexfield para ajustar los tamaños de visualización.

Pestaña Puntos de contacto y cabecera resumen centro de contacto

Las modificaciones de apariencia que no son estándar no entran en el alcance del proyecto.

Detalle de Persona en centro de contacto

Las modificaciones de apariencia que no son estándar no entran en el alcance del proyecto.

Pantalla de Detalle Solicituds de Servicio (Solicituds)

Eliminación de pestañas que no aportan funcionalidad por exclusiones de menú.

Pantalla cabecera resumen

Configuración de la carpeta herramientas para modificar la apariencia.
Asignación de la carpeta a las responsabilidades correspondientes.

1. Pestaña Área de trabajo

No existe configuración de la carpeta herramientas.

Configuración de las longitudes de los campos del flexfield

Pantalla de búsqueda de solicituds

El estándar no permite modificaciones de apariencia en la cabecera, en el resumen se pueden ocultar algunos campos.

5 MODELO DE SOLUCIONES

5.1 Alta de soluciones para alimentar la base de datos de conocimiento

El sistema permite registrar nuevas soluciones de solicituds para aquellos casos en los que las soluciones disponibles en la base de datos de conocimientos no resuelvan la petición o solicitud reportada por el cliente interno.

Es necesario parametrizar estos usuarios con la responsabilidad adecuada y establecer un rol que les dé acceso a la pestaña de creación de soluciones

5.2 Búsqueda de Soluciones

Las soluciones disponibles en la base de datos de Conocimiento puede buscarse por múltiples criterios, tipología del problema, cadenas contenidas en la descripción, fechas de alta en el sistema, etc.

La funcionalidad estándar permite dos tipos de búsquedas, la búsqueda básica y la búsqueda avanzada.

En la búsqueda básica se permite ir bajando por las categorías viendo en el último nivel las soluciones disponibles.

Según los manuales de usuario y de implementación del producto se pueden realizar búsquedas básicas por medio de la herramienta Oracle Text que busca palabras clave en el repositorio de soluciones. La búsqueda se realiza en todas las palabras del cuerpo y de la cabecera de la solución. Esto implica que realiza la búsqueda por todos los campos del cuerpo y la cabecera de la solución. Como en el cuerpo y la cabecera incluyen los campos por los que se buscará, cubre la funcionalidad requerida.

En la búsqueda avanzada se realizan búsquedas por la sentencia (pregunta habitual o síntoma del problema).

Todos los usuarios con acceso a la aplicación pueden realizar búsquedas de soluciones en el sistema.

5.3 Asociación de una solución a una solicitud

Una vez encontrada la solución entre la existentes, o bien dada de alta en el caso de que fuera necesario, se asocia una solución a la solicitud para su resolución y cierre. Las solicitudes se pueden cerrar sin que tengan soluciones asociadas. También se pueden asociar, una o varias soluciones sin que esto suponga que la solicitud se cierre por ello.

El sistema tiene la posibilidad de buscar las soluciones del tipo correspondiente al tipo de la solicitud.

Una solución puede estar asociada a múltiples solicitudes dado su carácter reutilizable.

La asociación de una solicitud a una solución como nota es un requerimiento que pertenece a la funcionalidad estándar de la aplicación. Existe la posibilidad de navegar/ buscar por las categorías de las soluciones hasta encontrar el último nivel de clasificación y las soluciones que pertenecen a ese nivel.

Todos los usuarios con acceso al sistema pueden realizar una asociación de una solución a una solicitud y pueden editar la solución para realizar cambios por ejemplo en ella como añadir ficheros adjuntos o comentarios.

5.4 Cambios de Apariencia

Las pantallas correspondientes al módulo de gestión del conocimiento no permiten variaciones al estándar por parametrización. Cualquier cambio deseado de apariencia supondría un desarrollo.

5.5 Pasos Adicionales de parametrización

Existe la configuración de categorías y tipos de soluciones y parametrización de usuarios, responsabilidades y menús, se tendrán que establecer opciones de perfil para un correcto funcionamiento del sistema.

Para que las nuevas soluciones aparezcan en la búsqueda se ejecutará cada hora un programa concurrente (Knowledge Management Index Synchronization program) que se encarga de reconstruir los índices de búsqueda.

También el administrador de soluciones tendrá que crear un flujo para establecer las soluciones como obsoletas. Ese flujo se le asignará al administrador.

5.6 Ciclo de Vida de Soluciones



Como se comenta en el apartado anterior las soluciones serán declaradas como obsoletas por un administrador de base de datos de soluciones. Para ello habrá que crear un flujo de soluciones y asignárselo al administrador

6 LISTADO DE PARAMETRIZACIONES

Relacionados con el mapeo de datos es necesario crear las siguientes listas de valores. La nomenclatura a seguir será la siguiente LA_

Listas de Valores
Fijo o Móvil (F/M)
Flags n S/N
Tipo de cliente (Oro/Bronce/Platino/Níquel/Plata)
Canal de entrada (Móvil/email/SMS/Fax)
Sexo (Hombre/Mujer/Desconocido)
División Forms (1/2/3)
Tipo Doc Relacionado (00/01)

Configurar el flexfield de Persona.

Configurar el flexfield de Solicitudes.

Configurar el flexfield de Recursos.

Configurar los tipos de notas:

Tipo de nota Solución, Descripción Detallada, Notificación E-mail Entrada, Notificación E-mail Salida.

Asignarlas al objeto Service Request (Solicitudes) para que sean visibles

Crear los menús necesarios para las responsabilidades

Crear la responsabilidad de Gestor de Solicitudes.

Disponer de las personas que van a ser gestores.

Establecer los estados y las transiciones.

Severidades.

Configuración tipos de solicitudes.

Códigos de resolución.

Usuarios genérico

Opciones de perfil Contact Center Support, por ejemplo para cada usuario establecer cuál es por defecto el propietario de sus solicitudes,

6.1 Parametrizaciones relacionadas con los desarrollos adicionales

Creaciones de las opciones de perfil correspondientes a cada uno de los accesos a los forms.

Nombre de la opción de perfil	Nivel	Descripción	Contenido
LA: Inicio de la URL	Site	URL	http://xlagu06:8600/forms/forms.htm
LA: Consulta de Pólizas – AUTOS	Site	Form: GPRA_F10	
LA: Consulta de Pólizas – VIDA	Site	Form: VPRO_F02	
LA: Consulta de Pólizas - OTROS RAMOS	Site	Form: GPRO_F68	
LA: Solicitud de Precios – Sin Póliza	Site	Form: SBCL_F15	
LA: Solicitud de Precios - Renovación	Site	Form: GPRA_F87	
LA: Solicitud de Precios - Suplemento	Site	Form: GPRA_F60	
LA: Solicitud de Precios - Anular	Site	Form: GPRA_F80	
LA: Solicitud de Duplicados	Site	Form: Pendiente de creación	
LA: Modificaciones no económicas póliza- AUTOS	Site	Form: GPRA_F60	
LA: Modificaciones no económicas póliza – VIDA	Site	Form: VPRO_FSU	
LA: Modificaciones no económicas póliza - OTROS RAMOS	Site	Form: GPRO_FSI	
LA: Modificaciones no económicas cliente	Site	Form: SBCL_F15	
LA: Declaración de Siniestros - AUTOS	Site	Form: GSAU_F26	
LA: Declaración de Siniestros – VIDA	Site	Form: GSOR_F05	
LA: Declaración de Siniestros - OTROS RAMOS	Site	Form: VSIN_F04	
LA: Orden de Peritación – AUTOS	Site	Form: GSAU_F93	
LA: Orden de Peritación – OTROS RAMOS	Site	Form: Pendiente de creación	
LA: Consulta de	Site	Form:	

Siniestros – AUTOS		GSAU_F13	
LA: Consulta de Siniestros – VIDA	Site	Form: VSIN_F21	
LA: Consulta de Siniestros – OTROS RAMOS	Site	Form: GSOR_F20	

6.2 Parametrizaciones relacionadas con usuarios

Los usuarios tienen, dependiendo de su responsabilidad, una serie de funciones y permisos asociados. Para los usuarios de aplicaciones que configuraremos habrá que establecer a qué responsabilidad o responsabilidades pertenecen.

Los pasos que se tendrán que realizar son los siguientes:

Definición de las nuevas funciones relacionadas con los forms y las URL a medida a los que se desea tener acceso.

Definición de las nuevas responsabilidades.

Definición de los usuarios con acceso al sistema.

Estos usuarios ya habrán sido cargados por las APIS, en la carga inicial, en el caso de que no sea así habría que realizar 8 pasos para crearlos en el sistema.

Xxxxxxxxxx

***Implantación
del Contact Center***

Modelo de
Carga de Datos

Referencia: LA-CAR-CC
Versión: 1

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
1.1. Objetivo	3
1.2. Documentos de referencia	4
2. FORMATOS TABLAS INTERFAZ	5
2.1. Datos Carga	5
2.2. Tablas Interfaz	5
2.3. Conjuntos de pares código y descripción	20
3. PROCESOS	20
3.1. Carga Inicial	20
3.2. Carga Incremental. Actualizaciones batch	26
3.3. Carga Incremental. Actualizaciones de un cliente concreto	30
4. DISEÑO TÉCNICO	35
4.1. Tablas a Medida	35
4.1.1. Tabla de Pólizas	35
4.1.2. Tabla de Siniestros	36
4.1.3. Tabla de Figuras	37
4.2. Datos y APIs	38
4.2.1. Clientes	38
4.2.2. Empleados	42
4.2.3. Productos	44
4.2.4. Pólizas	44
4.2.5. Siniestros	45
4.2.6. Figuras	45

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Objetivo

El propósito del presente documento es realizar un diseño de la carga de datos de las entidades definidas en el análisis funcional, a partir de la información que XXXXXXXX ha facilitado.

Este documento se encuentra organizado en cuatro capítulos:

El Capítulo 1 es una introducción general, en la que se recogen además los documentos de referencia.

En el Capítulo 2 se definen los formatos tablas interfaz: Se describe cada una de las tablas interfaz detalladamente, definiendo el nombre formato y longitud de cada uno de los campos.

En el Capítulo 3 se establecen los procesos: Se describen los procesos de carga y actualización y cómo se van a realizar para cada conjunto de datos.

En el Capítulo 4 se detalla el diseño técnico. Se describe a un nivel técnico las tablas a medida en las que se volcarán los datos , APIs y tablas estándar que intervendrán y como funcionarán detalladamente los procedimientos que se van a desarrollar.

1.2. Documentos de referencia

Los documentos presentados anteriormente por Abast y que complementan el documento de análisis se presentan en la siguiente tabla

Refer.	Código	Título
[1]	LA-ANA-CC	Análisis Funcional Contact Center de XXXXXXXX

Tabla 1: Documentos Presentados Anteriormente por Abast

En la tabla siguiente se incluyen los documentos de referencia proporcionados por XXXXXXXX que también se han tenido en cuenta

Refer.	Código	Título
[1]		Tablas interfaz_v0.3.xls
[2]		Revisión diseños primera fase
[3]		

Tabla 2: Documentos de Referencia Proporcionados por XXXXXXXX

2. FORMATOS TABLAS INTERFAZ

2.1. Datos Carga

Los datos que se van a cargar pertenecen a las siguientes entidades:

- **Ciudadanos:** Xxxxxxxx insertará en las tablas interfaz aquellos registros que pertenezcan a alguna de las siguientes figuras:
 - Asegurados de una póliza
 - Tomadores de una póliza.
 - Beneficiarios de una póliza de vida.
 - Propietarios de un vehículo dentro de una póliza de autos.
 - Conductores de un vehículo dentro de una póliza de autos.
 - Terceros de un siniestro
 - Mediadores
- **Empleados:** Xxxxxxxx insertará en las tablas interfaz todos aquellos registros que sean empleados, algunos podrían pertenecer a un grupo que no interviniere en ningún caso en la resolución de una incidencia.
- **Productos:** Xxxxxxxx insertará en las tablas interfaz todos sus productos.
- **Pólizas:** Xxxxxxxx insertará en las tablas interfaz todas las pólizas, incluyendo el histórico.
- **Figuras:** Xxxxxxxx insertará en las tablas interfaz aquellas figuras relacionadas con las pólizas y siniestros de Xxxxxxxx.
- **Siniestros:** Xxxxxxxx insertará en las tablas interfaz todos los siniestros, incluyendo el histórico.

Cada entidad se cargará en una tabla distinta. Estas tablas servirán tanto para la carga inicial como para las incrementales.

2.2. Tablas Interfaz

Detalle de campos:

- **Secuencial:** Campo numérico que se incrementará automáticamente en cada uno de los registros que se inserte, será la primary key.
- **Código Origen:** Campo numérico que sirve para identificar en el sistema origen cada registro de forma única, independientemente de las tablas origen.
- **Campos con información relevante:** N campos con la información solicitada en el análisis funcional. En las tablas que se reflejan a continuación aparecen como campos disparadores de actualización, lo que quiere decir que cualquier modificación

en el sistema fuente SILA, supondrá un nuevo registro con todos los datos en la tabla interfaz.

- **Flag de Procesamiento Realizado:** Inicialmente estará vacío, luego pasará a E de Erróneo o P de procesado en el caso de que todo funcione perfectamente. Es un campo modificado por los procesos de carga y actualización de CRM.
- **Creación del registro:** Campo de tipo date con la fecha de creación del registro en la tabla interfaz.
- **Último procesamiento:** Campo de tipo date con la fecha en la que se ha ejecutado el último proceso que ha intentado procesar ese registro. Es un campo modificado por los procesos de carga y actualización.

Datos:

En la revisión de los datos de la carga inicial se comprobará que los datos cumplen ciertas condiciones, como que el código origen de cada una de las tablas es único, ya que no existe posibilidad de repetición.

Aparte del código origen, el NIF de cada persona debe ser único en la parte de empleados.

Entidad	Nombre de la tabla	BBDD	Owner
EMPLEADO	Nomenclatura XXXXXXXX	XXXXXXXX	

Campo origen	Descripción
Código Origen	Número del empleado, solo un campo en origen

Nombre del Dato	Nombre del campo	Tipo de dato	Tam año	Comentarios	Valores posibles / Valor por defecto	Campos Disparador es de Actualizaci ón
Secuencial	Scen_empleados.cod_empleado	NUMBER	Por defecto	Campo numérico que se incrementará automáticamente en cada uno de los registros que se inserte, será la primary key.		NO
Flag de procesamiento realizado	Scen_empleados.procesado	VARCHAR2	1	Inicialmente estará vacío, luego pasará a E de Erróneo o P de procesado en el caso de que todo funcione perfectamente		NO
Creación del Registro	Scen_empleados.fec_creación	DATE				NO
Último procesamiento	Scen_empleados.fec_procesamiento	DATE				NO
Código Origen	Scen_empleados.cod_origen	NUMBER	4	identificador numérico único del empleado.		NO
Nombre:	Scen_empleados.nombr e.	VARCHAR2	25	Nombre del empleado		SI
Apellidos	Scen_empleados.apelli dos	VARCHAR2	51	Apellidos del empleado		SI
Superequipo:	Scen_empleados.super equipo	VARCHAR2	60	primer nivel de la jerarquía de grupos		SI
Primer nivel de equipos	Scen_empleados.prime r_nivel	VARCHAR2	60	segundo nivel de la jerarquía de grupos		SI
Segundo nivel de equipos	Scen_empleados.segu ndo_nivel	VARCHAR2	60	tercer nivel de la jerarquía de grupos		SI
Responsable:	Scen_empleados.respo nsable	NUMBER	4	Código del responsable. Sería el código origen de la persona correspondiente.		SI
Puesto:	Scen_empleados.puest o	VARCHAR2	60	descripción del puesto		SI

SITUACIÓN	Scen_empl eados.situ ación	VARCHAR2	1	Flag de A/B , será A para las personas activas.		
Código Comercial:	Scen_empl eados.cod_ comercial	NUMBER	4	código numérico del comercial.		SI
Teléfono:	Scen_empl eados.fijo	NUMBER	9	teléfono fijo del empleado.		SI
Extensión:	Scen_empl eados.exten sión	NUMBER	4	extensión del empleado		SI
Correo electrónico:	Scen_empl eados.email	VARCHAR2	150	correo electrónico del empleado.		SI
Móvil:	Scen_empl eados.movil	NUMBER	9	móvil de empleado.		SI
Defecto fijo o móvil	Scen_empl eados.fijo_ movil	VARCHAR2	1	Identifica si es el fijo o el móvil es el que declara por defecto		SI
NIF	Scen_empl eados.nif	VARCHAR2	10			

Si el campo situación se encuentra a inactivo, el empleado no se debe visualizar dentro de la aplicación estándar, aunque debe de estar disponible para los informes.

Entidad	Nombre de la tabla	BBDD	Owner
CLIENTE	Nomenclatura XXXXXXXX	XXXXXXXXXX	

Un cliente solo dispondrá de un email, de un móvil, de un teléfono fijo y de una extensión. Cualquier cambio supondrá una actualización en el existente. En ningún caso crear uno nuevo, por ejemplo no se podrá tener más de un teléfono del mismo tipo para cliente.

Campo origen	Descripción
Código Origen	1 si es persona/ 0 si es empresa Código de persona/empresa

Nombre del Dato	Nombre del campo	Tipo dato	Tamaño	Comentarios	Valores posibles / Valor por defecto	Campos Disparadores de Actualización
Secuencial	Scen_clients.cod_cliente	NUMBER	Por defecto	Campo numérico que se incrementará automáticamente en cada uno de los registros que se inserte, será la primary key.		NO
Flag de procesamiento realizado	Scen_clients.procesado	VARCHAR2	1	Inicialmente estará vacío, luego pasará a E de Erróneo o P de procesado en el caso de que todo funcione perfectamente		NO
Creación del Registro	Scen_clients.fec_creación	DATE				NO
Último procesamiento	Scen_clients.fec_procesamiento	DATE				NO
Código Origen	Scen_clients.cod_origen	NUMBER	9	Tiene el código de la persona más un dígito para indicar si es empresa o persona		NO
NIF	Scen_clients.nif	VARCHAR2	10			SI
Nombre / Razón social	Scen_clients.nombre	VARCHAR2	60	En el caso de que estos datos se correspondan con una empresa cliente en este campo tendremos la razón social. No hay diferencia funcional.		SI
Apellidos / Persona de Contacto	Scen_clients.apellidos	VARCHAR2	51	En el caso de que estos datos se correspondan con una empresa cliente en este campo tendremos una persona de contacto. No hay diferencia funcional.		SI
tipo_via/calle/numero/bloque/pis	Scen_clients.dirección	VARCHAR2	120			SI

o/escalera/man o/bis/compl_dir						
Localidad	Scen_client es.localidad	VARCHAR2	60			SI
Provincia	Scen_client es.provincia	NUMBER	25			SI
CP	Scen_client es.cp	NUMBER	5			SI
Teléfono fijo	Scen_client es.fijo	NUMBER	9			SI
Teléfono móvil	Scen_client es.movil	NUMBER	9			SI
Email	Scen_client es.email	VARCHAR2	150			SI
Por defecto fijo o móvil	Scen_client es.fijo_movel	VARCHAR2	1		F/M	SI
Flag Campaña	Scen_client es.campana	VARCHAR2	1		S/N	SI
Tipo de cliente	Scen_client es.tipo	VARCHAR2	50		Oro/Bronce/Pla tino/Níquel/Plat a	SI
Rentabilidad cliente	Scen_client es.rentabilid ad_cli	NUMBER	6,2			SI
Rentabilidad unidad familiar	Scen_client es.rentabilid ad_uni_fam	NUMBER	6,2			SI
Ley de Protección de Datos	Scen_client es.lopd	VARCHAR2	1		S/N	SI
Nº reclamaciones pendientes	Scen_client es.rec_pte	NUMBER	6			SI
Nº reclamaciones cerradas	Scen_client es.rec_cer	NUMBER	6			SI
Nº siniestros pendientes	Scen_client es.sin_pte	NUMBER	6			SI
Nº siniestros cerrados	Scen_client es.sin_cer	NUMBER	6			SI
Recibos impagados	Scen_client es.rec_imp	NUMBER	6			SI
Clientes/Autos	Scen_client es.cli_autos	NUMBER	6			SI
Clientes/Hogar	Scen_client es. cli_hogar	NUMBER	6			SI
Clientes/Actes	Scen_client es.cli_actes	NUMBER	6			SI
Clientes/Riesgo	Scen_client es.cli_riesg o	NUMBER	6			SI
Clientes/Ahorro	Scen_client es.cli_ahorr o	NUMBER	6			SI
Clientes/Comer cios	Scen_client es.cli_comer cios	NUMBER	6			SI
Clientes/Otros	Scen_client es.cli_otros	NUMBER	6			SI
Clientes/Salud	Scen_client	NUMBER	6			SI

	es.cli_salud					
Clientes/EPSV	Scen_client es.cli_epsv	NUMBER	6			SI
Unid. Fam./Autos	Scen_client es.uni_fam_ autos	NUMBER	6			SI
Unid. Fam. /Hogar	Scen_client es.uni_fam_ hogar	NUMBER	6			SI
Unid. Fam./Actes	Scen_client es.uni_fam_ actes	NUMBER	6			SI
Unid. Fam./Riesgo	Scen_client es.uni_fam_ riesgo	NUMBER	6			SI
Unid. Fam./Ahorro	Scen_client es.uni_fam_ ahorro	NUMBER	6			SI
Unid. Fam./Comercio s	Scen_client es.uni_fam_ comercios	NUMBER	6			SI
Unid. Fam./Otros	Scen_client es.uni_fam_ otros	NUMBER	6			SI
Unid. Fam /Salud	Scen_client es.uni_fam_ salud	NUMBER	6			SI
Unid. Fam /EPSV	Scen_client es.uni_fam_ epsv	NUMBER	6			SI
Código Sucursal	Scen_client es.cod_suc ursal	NUMBER	4			SI
Fecha nacimiento	Scen_client es.fec_nici miento	DATE				SI
Profesión	Scen_client es.profesion	VARCHAR2	50			SI
Compañía_gen erales	Scen_client es.compani a_gen	VARCHAR2	1	S/N	S/N	SI
Compañía_vida	Scen_client es.compani a_vid	VARCHAR2	1	S/N	S/N	SI
Fecha de última actualización	Scen_client es.fec_actu alizacion	DATE				SI
Sexo	Scen_client es.sexo	VARCHAR2	1		Hombre / Mujer / Desconocido	SI
Situación	Scen_client es.situación	VARCHAR2	1	A/B	A/B	SI
Cuenta Bancaria	Scen_client es.cta_banc aria	NUMBER	20			

Los teléfonos para que se recuperen, es necesario que sean 9 dígitos, sin espacios la entrada debe de corresponderse con ese número.

El código de sucursal tendrá para Xxxxxxxx el significado del código de sucursal de la última póliza contratada.

Entidad	Nombre de la tabla	BBDD	Owner
PRODUCTO	Nomenclatura XXXXXXXX	XXXXXXXXXX	

Campo origen	Descripción
Código Origen	División en Forms Código del producto Código de la modalidad Resto Ramos: División en Forms Ipad(GPRO_POLIZAS.COD_PRODUCTO,4,0) Ipad(GPRO_POLIZAS.COD_MODALIDAD,3,0) Autos: División en Forms COD_PRODUCTO = 2 y cod_modalidad → se calcula mediante una función. (DOCUM) Vida: División en Forms Ipad(VPRO_POLIZAS.COD_PROD_TÉCNICO,4,0) Ipad(0,3,0) → no tiene modalidad

Nombre del Dato	Nombre del campo	Tipo dato	Tam año	Comentarios	Valores posibles / Valor por defecto	Campos Disparador es de Actualización
Secuencial	Scen_productos.cod_producto	NUMBER	Por defecto	Campo numérico que se incrementará automáticamente en cada uno de los registros que se inserte, será la primary key.		NO
Flag de procesamiento realizado	Scen_productos.procesado	VARCHAR2	1	Inicialmente estará vacío, luego pasará a E de Erróneo o P de procesado en el caso de que todo funcione perfectamente		NO
Creación del Registro	Scen_productos.fec_creación	DATE				NO
Último procesamiento	Scen_productos.fec_procesamiento	DATE				NO
Código Origen	Scen_productos.cod_origen	NUMBER	8			NO
Código de Producto	Scen_productos.cod_prod	NUMBER	4			SI
Código de Modalidad	Scen_productos.cod_modalidad	NUMBER	3			SI
Flag Estratégico	Scen_productos.estategic	VARCHAR2	1		S/N	SI
División en Forms	Scen_productos.division	NUMBER	1		AUTOS = 3, VIDA = 1, RESTO RAMOS = 2	SI

Descripción Producto	Scen_productos.des_producto	VARCHAR2	40			SI
Descripción Modalidad	Scen_productos.des_modalidad	VARCHAR2	40			SI
Situación	Scen_productos.situación	VARCHAR2	1		A/B	SI

El campo situación se corresponde a la situación de la modalidad

Entidad	Nombre de la tabla	BBDD	Owner
PÓLIZA	Nomenclatura XXXXXXXX	XXXXXXXX	

Dentro de las pólizas hay un registro por póliza recibiendo cada movimiento de la póliza como una actualización de ésta

Campo origen	Descripción
Código Origen	<p>Código origen tendrá una longitud de 22 cifras, dependiendo del ramo de la póliza (autos, vida, otros ramos). Puede estar formada por hasta 6 campos (que componen la PK de las tablas de Pólizas en origen.).</p> <p>El Código Origen de la tabla de POLIZAS está compuesta por:</p> <ul style="list-style-type: none"> 2) Un dígito para División en forms : AUTOS = 3, VIDA = 1, RESTO RAMOS = 2. 2) PK de las tablas de Pólizas. Serán los siguientes campos: <p>Para Autos: <code>GPRA_POLIZAS → COD_CORRE Number(8).</code></p> <p>Para Resto Ramos: <code>GPRO_POLIZAS → NUM_CORR Number(8).</code> <code>CERTIFICADO Number(6).</code></p> <p>Para Vida: <code>VPRO_POLIZAS → COD_COMPANIA Number(2).</code> <code>COD_PROD_TECNICO Number(4).</code> <code>COD_DOC_PLZA Number(1).</code> <code>COD_PLZA Number(8).</code> <code>COD_CERT Number(6).</code></p>

Nombre del Dato	Nombre del campo	Tipo dato	Tam año	Comentarios	Valores posibles / Valor defecto	Campos Disparadores de Actualización
Secuencial	Scen_polizas.cod_poliza	NUMBER	Por defecto	Campo numérico que se incrementará automáticamente en cada uno de los registros que se inserte, será la primary key.		NO
Flag de procesamiento realizado	Scen_polizas.procesado	VARCHAR2	1	Inicialmente estará vacío, luego pasará a E de Erróneo o P de procesado en el caso de que todo funcione perfectamente		NO
Creación del Registro	Scen_polizas.fec_creación	DATE				NO

Último procesamiento	Scen_poliza.s.fec_procesamiento	DATE				NO
Código Origen	Scen_poliza.s.cod_origen	NUMBER	22			NO
Nº Póliza	Scen_poliza.s.poliza	NUMBER	12			SI
Certificado	Scen_poliza.s.certificado	NUMBER	6			SI
Código Comercial (1)	Scen_poliza.s.cod_commercial1	NUMBER	4			SI
Código Comercial (2)	Scen_poliza.s.cod_commercial2	NUMBER	4			SI
Nombre (del código comercial)	Scen_poliza.s.nombre	VARCHAR2	25			
Apellidos (del código comercial)	Scen_poliza.s.apellidos	VARCHAR2	51			
Sucursal	Scen_poliza.s.sucursal	NUMBER	4			SI
Fecha Vencimiento	Scen_poliza.s.fec_vcto	DATE				SI
Código Origen Producto	Scen_poliza.s.cod_origen_prod	NUMBER	8			
Producto	Scen_poliza.s.producto	VARCHAR2	40			SI
Importe total	Scen_poliza.s.imp_total	NUMBER	15,3			SI
Situación	Scen_poliza.s.situacion	VARCHAR2	1			SI
NIF Tomador	Scen_poliza.s.nif	VARCHAR2	10			SI
Nº recibos impagados	Scen_poliza.s.rec_imp	NUMBER	6			SI
Modalidad	Scen_poliza.s.modalidad	VARCHAR2	40			SI
Prima Neta	Scen_poliza.s.prima_neta	NUMBER	15,3			SI
Número de siniestros	Scen_poliza.s.num_sin	NUMBER	6			SI
División en Forms	Scen_poliza.s.division	NUMBER	1	AUTOS = 3, VIDA = 1, RESTO RAMOS = 2		SI
Código origen póliza(COD_DOC_PLZA)	Scen_poliza.s.cod_doc_plza	NUMBER	28			SI

Entidad	Nombre de la tabla	BBDD	Owner
FIGURA	Nomenclatura XXXXXXXX	XXXXXXXX	

Campo origen	Descripción
Código Origen	Código origen de persona Código figura Código compañía tipo doc relacionado código doc relacionado

Nombre del Dato	Nombre del campo	Tipo dato	Tam año	Comentarios	Valores posibles / Valor por defecto	Campos Disparadores de Actualización
Secuencial	Scen_figuras.cod_figura	NUMBER	Por defecto	Campo numérico que se incrementará automáticamente en cada uno de los registros que se inserte, será la primary key.		NO
Flag de procesamiento realizado	Scen_figuras.procesado	VARCHAR2	1	Inicialmente estará vacío, luego pasará a E de Erróneo o P de procesado en el caso de que todo funcione perfectamente		NO
Creación del Registro	Scen_figuras.fec_creación	DATE				NO
Último procesamiento	Scen_figuras.fec_procesamiento	DATE				NO
Código Origen	Scen_figuras.cod_origen	NUMBER	36	36 (13+22+1)		NO
Nombre Persona	Scen_figuras.nombre	VARCHAR2	25			SI
Apellidos	Scen_figuras.apellidos	VARCHAR2	51			SI
NIF	Scen_figuras.nif	VARCHAR2	10			SI
Tipo figura	Scen_figuras.tipo	NUMBER	2			SI
Descripción Figura	Scen_figuras.descripcion	VARCHAR2	25			SI
Situación	Scen_figuras.situación	VARCHAR2	1		A/B	SI
Tipo doc. Relacionado	Scen_figuras.tipo_doc	NUMBER	1		0(póliza)/1(siniestro)	SI
Código doc Relacionado	Scen_figuras.cod_doc	NUMBER	22	22 (22 si poliza 19 si siniestro)		SI

Código doc relacionado es el código origen de la póliza o el siniestro

Entidad	Nombre de la tabla	BBDD	Owner
SINIESTRO	Nomenclatura XXXXXXXX	XXXXXXXX	

Campo origen	Descripción
Código Origen	Partiendo de que en su sistema se almacena como un number (8) para autos, un concatenado de number (8) para restoramos y un concatenado de (18) para vida. En la tabla interfaz será un campo numérico de 19 caracteres. La primera indicará la división en forms

Nombre del Dato	Nombre del campo	Tipo de dato	Tam año	Comentarios	Valores posibles / Valor por defecto	Campos Disparadores de Actualización
Secuencial	Scen_siniestros.cod_siniestro	NUMBER	Por defecto	Campo numérico que se incrementará automáticamente en cada uno de los registros que se inserte, será la primary key.		NO
Flag de procesamiento realizado	Scen_siniestros.procesado	VARCHAR2	1	Inicialmente estará vacío, luego pasará a E de Erróneo o P de procesado en el caso de que todo funcione perfectamente		NO
Creación del Registro	Scen_siniestros.fec_creación	DATE				NO
Último procesamiento	Scen_siniestros.fec_procesamiento	DATE				NO
Código Origen	Scen_siniestros.cod_origen	NUMBER	19			NO
Cod Origen Póliza	Scen_siniestros.cod_origen_pol	NUMBER	22			SI
Nº póliza	Scen_siniestros.poliza	NUMBER	12			SI
Certificado	Scen_siniestros.certificado	NUMBER	6			SI
Código Producto	Scen_siniestros.cod_producto	NUMBER	4			SI
Código origen producto	Scen_siniestros.cod_origen_prod	NUMBER	8			SI
Modalidad	Scen_siniestros.modalidad	VARCHAR2	40			SI
Nº siniestro	Scen_siniestros.siniestro	NUMBER	10			SI

Nº expediente	Scen_sinies tros.expedie nte	VARCHAR2	6			SI
Fecha de ocurrencia	Scen_sinies tros.fec_ocu rrencia	DATE				SI
Situación	Scen_sinies tros.situació n	VARCHAR2	4			SI
Tramitador 1	Scen_sinies tros.tramita dor1	VARCHAR2	40			SI
Tramitador 2	Scen_sinies tros.tramita dor2	VARCHAR2	40			SI
NIF Tomador	Scen_sinies tros.nif_tom ador	VARCHAR2	10			SI
Nombre Tomador	Scen_sinies tros.nombre	VARCHAR2	25			SI
Apellidos Tomador	Scen_sinies tros.apellido s	VARCHAR2	51			SI
matrícula	Scen_sinies tros.matricul a	VARCHAR2	13			SI
causa	Scen_sinies tros.causa	VARCHAR2	4000			
Fecha del parte	Scen_sinies tros.fec_par te	DATE				SI
Sucursal del siniestro	Scen_sinies tros.sucursa l	VARCHAR2	10			SI
Versión	Scen_sinies tros.version	VARCHAR2	4000			SI
División en Forms	Scen_sinies tros.división	NUMBER	1		AUTOS = 3, VIDA = 1, RESTO RAMOS = 2	SI
Judicial	Scen_sinies tros.judicial	VARCHAR2	1			SI
Importe	Scen_sinies tros.importe	NUMBER	10,2			SI

2.3. Conjuntos de pares código y descripción

Dentro del conjunto de datos de la carga existen varios pares de código y descripción. Para evitar un mantenimiento manual de unos datos que serán controlados en otros sistemas establecemos.

- Que realizaremos una revisión de los datos de la carga inicial para comprobar que los pares código, descripción son únicos. Para un código de un campo concreto no se pueden tener dos descripciones distintas.
- Que al tratar las actualizaciones si se observa que un cambio en una descripción, ese cambio será tomado por una actualización de la descripción en todos los registros.

3. PROCESOS

3.1. Carga Inicial

DATOS DE LAS TABLAS INTERFAZ

Se rellenan con todos los datos que se comentan para cada tipo de entidad procedentes de las [Tablas Interfaz](#). (apartado 2.3).

En la carga inicial XXXXXXXX realizará una extracción de todos los datos de las entidades citadas y los depositará en las tablas interfaz correspondientes.

Los volúmenes estimados de la carga inicial son de 300 Empleados, 700000 Clientes, 300000 pólizas y 900000 Siniestros.

Estos son los nombres de las tablas empleadas para los datos de:

- Empleado => SCEN_EMPLEADOS
- Cliente => SCEN_CLIENTES
- Producto => SCEN FIGURAS
- Póliza => SCEN_POLIZAS
- Figura => SCEN_PRODUCTOS
- Siniestro => SCEN_SINIESTROS

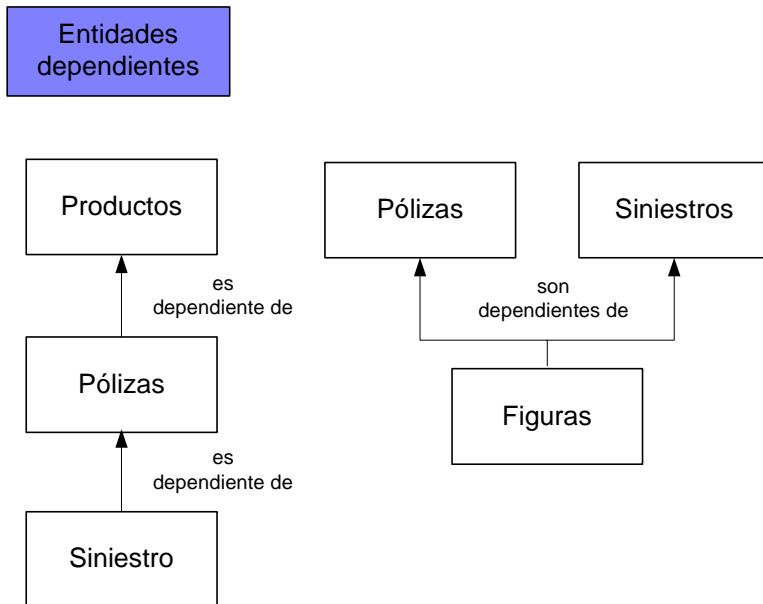
PROCESO

Orden de carga de las entidades

El orden de las entidades que se cargarán será el siguiente

Primero se cargarán los clientes, luego los empleados, luego los productos, luego las pólizas, siniestros y luego figuras.

Existen unas dependencias debidas a claves foráneas (FK) de las tablas destino de CRM que hacen que este orden tenga que ser seguido para todos los procesos de carga, estas dependencias se reflejan en el gráfico siguiente.



Las figuras tienen en su código origen el código origen de persona, pero no se realizará validación al respecto.

Validaciones

No se cargarán clientes que no tengan NIF, porque el NIF es la unión entre los clientes y las figuras, por lo tanto también es la unión con las pólizas y los siniestros. Se cargarán los clientes inactivos

Tampoco se cargarán las figuras que no tengan cargada su póliza o siniestro correspondiente en el sistema CRM.

No se cargarán los siniestros que no tengan cargada en el sistema CRM su póliza correspondiente.

No se cargarán las pólizas que no tengan su producto cargado en el sistema.

Se realizan validaciones para comprobar si los datos no sólo están cargados en la tabla interfaz, sino también si están cargados en CRM. En principio la carga inicial supone un sistema limpio y todos los datos disponibles en las tablas interfaz, pero el proceso de carga inicial puede ser ejecutado posteriormente para procesar datos que no han entrado correctamente, por lo que seguirá la lógica de una carga incremental.

Procesamiento

Para los clientes el flag de la tabla interfaz de situación que es A/B (activo, inactivo) pasa a ser dentro de las tablas de CRM el campo de status que se corresponde con los valores A/I (activo, inactivo).

Para los recursos el flag de situación se corresponde con la fecha de baja de la entidad de CRM correspondiente a los recursos. Entendemos que si el recurso deja de serlo puede seguir siendo un cliente que llame a XXXXXXXXX.

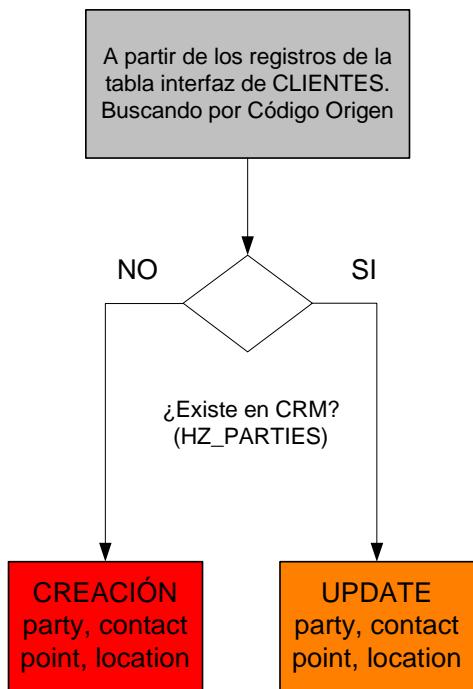
Para productos el flag de situación se corresponde en el sistema CRM con una fecha de fin de la actividad, end_date_active. En el caso de que llegue el flag a B y se dé el caso de que ese campo es null se realizará una actualización de la fecha con la fecha de ejecución del proceso. Por el contrario si el flag se corresponde a A y el registro de la tabla de CRM tiene el campo de end_data_active a un valor distinto de null, se activará el campo cambiándolo a null.

Una persona puede tener dos teléfonos de cada tipo, por una parte el teléfono fijo que venga de la tabla de empleados, por otra parte el teléfono fijo que venga de la parte de clientes. También puede tener teléfono móvil de empleado y teléfono fijo de cliente. Y lo mismo pasa con la extensión. Como criterio, entendemos que el teléfono que será teléfono primario será aquel teléfono de cliente que se establezca como tipo de teléfono por defecto.

Los niveles representados en la parte de clientes no quedan reflejados en ninguna parte de forma jerárquica. En el caso de que haya algún cambio en cualquiera de los tres niveles dentro de SILA (Superequipo, Primer nivel de equipos, Segundo nivel de equipos), todos los registros que tuvieran alguno de estos tres niveles asociados deberían llegar como modificación.

Diagrama de fases

Etapa 0 Actualización / Creación de clientes

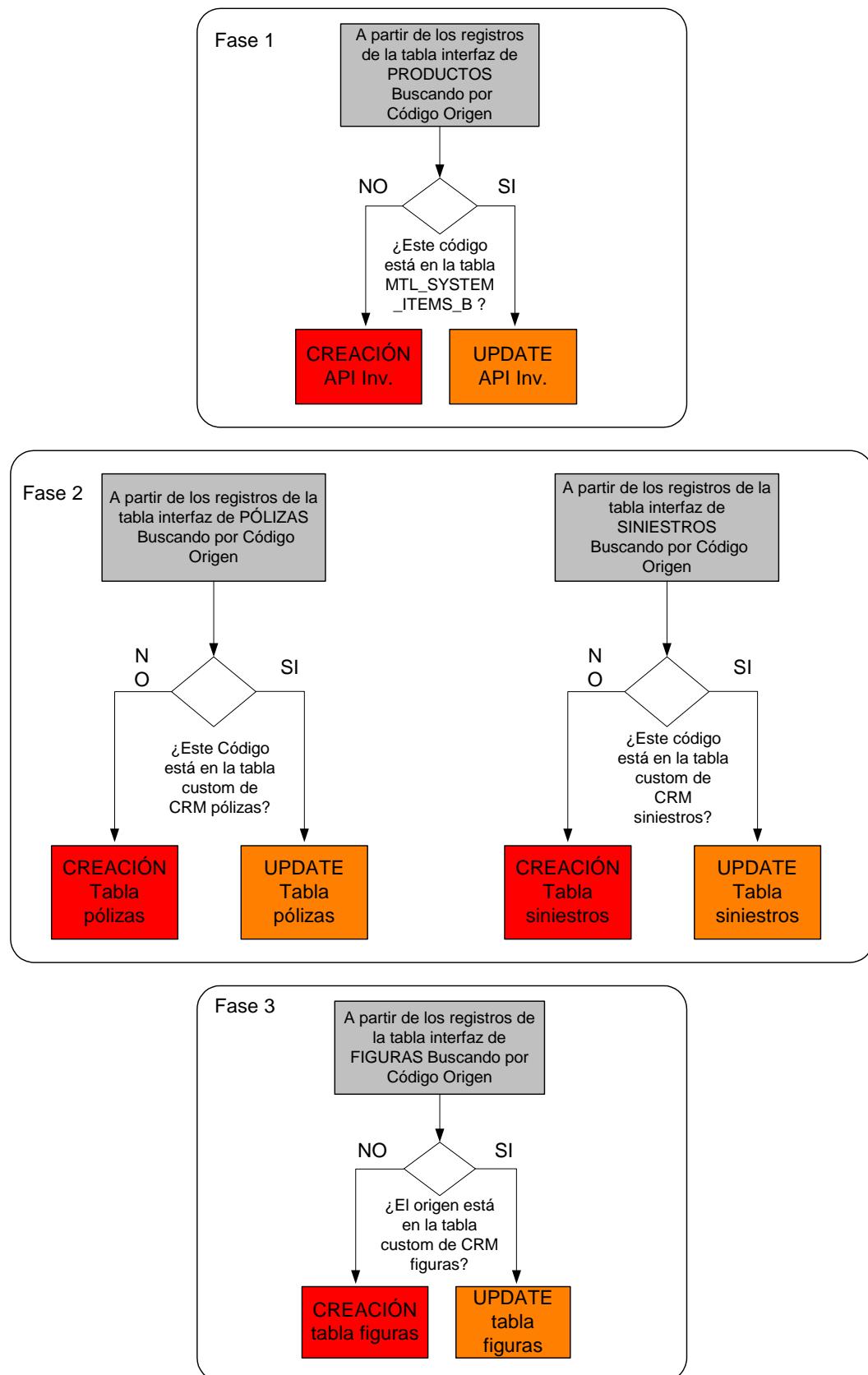


En el caso de la actualización la actualización de locations, como un cliente no puede tener más de una dirección , en el caso de que se esté trabajando con un cliente con dirección, esta dirección siempre se actualizará.

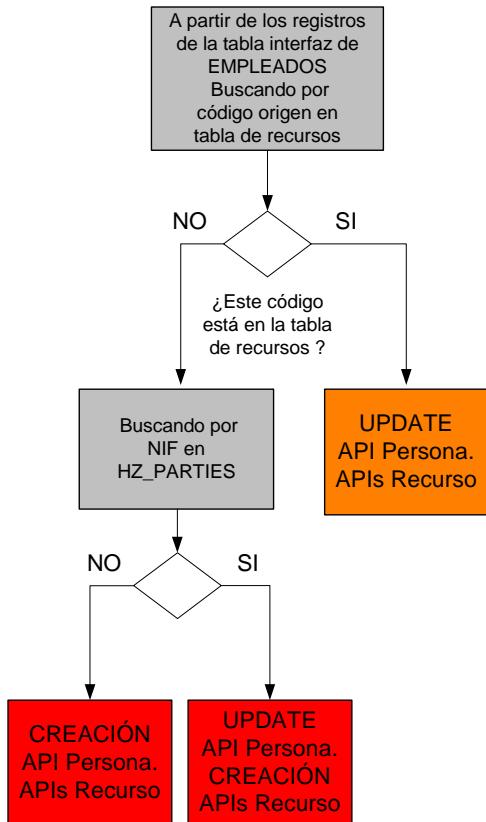
Para los contact points de cliente la lógica es la siguiente

- 1.- Verificamos que existe el teléfono del tipo fijo y de ORIG_SYSTEM_REFERENCE cliente
- A.- Lo actualizamos
- B.- Si no es así lo cargamos
- 2.-Verificamos que existe un teléfono móvil con ORIG_SYSTEM_REFERENCE cliente
- A.-Lo actualizamos
- B.-Si no es así lo cargamos
- 3.-Comprobamos cual es el por defecto y lo establecemos como primary

Etapa 1: Actualización/Creación de figuras, siniestros, pólizas, productos



Procesamiento empleados



Para los contact points de empleado la lógica es la siguiente

- 1.- Verificamos que existe el teléfono del tipo fijo y de ORIG_SYSTEM_REFERENCE empleado
 - A.- Lo actualizamos
 - B.- Si no es así lo cargamos
- 2.-Verificamos que existe un teléfono móvil con ORIG_SYSTEM_REFERENCE empleado
 - A.-Lo actualizamos
 - B.-Si no es así lo cargamos
- 3.-En el caso de que no exista ningún teléfono con el orig_system_referente como cliente para esta persona comprobamos cual es el de por defecto para empleado y lo establecemos como primary

Actualizaciones después de un procesamiento correcto de un registro

Si un registro termina el procesamiento de una forma correcta el campo del flag de procesamiento realizado se establecerá como P. Esto querrá decir que el campo estará disponible para que XXXXXXXX lo borre cuando quiera depurar la tabla.

Las comunicaciones entre los dos sistemas se realizarán por medio de dblink

Actualizaciones después de un procesamiento con errores de un registro

Existirá una tabla en la BBDD de CRM con los siguientes campos:

- Secuencial de la tabla origen (PK)
- Fecha del error (PK)
- SQLERRM
- Proceso
- Traza
- Comentarios
- Flag de procesado

En esta tabla se almacenarán los registros que han dado error, para su posterior análisis.

3.2. Carga Incremental. Actualizaciones batch

DATOS DE LAS TABLAS INTERFAZ

Se rellenan los datos definidos para cada tipo de entidad en el apartado 2.1.2. [Tablas Interfaz](#)

Si se realiza algún cambio en uno o varios de los campos definidos en las tablas como campos disparadores de actualización, entrará un registro nuevo en la tabla interfaz

PROCESO

Orden de carga de las entidades

El orden de las entidades que se cargarán será el mismo que en la carga inicial

Validaciones

No se cargarán clientes que no tengan NIF, porque el NIF es la unión entre los clientes y las figuras, por lo tanto también es la unión con las pólizas y los siniestros.

Tampoco se cargarán las figuras que no tengan cargada su póliza o siniestro correspondiente. Esta póliza podrá estar en la tabla interfaz o ya cargada en el sistema

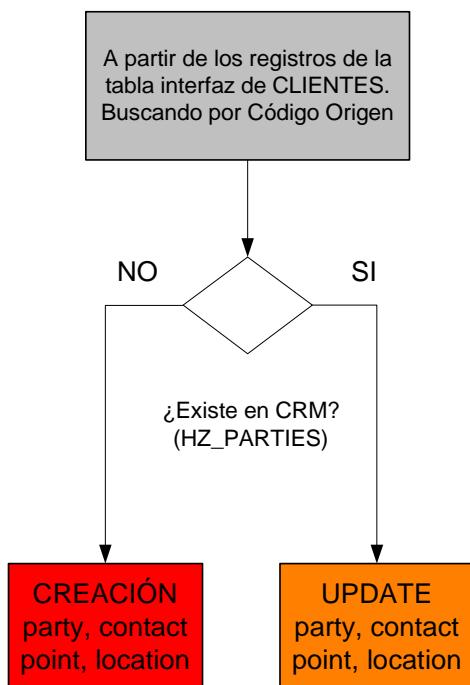
Siguen existiendo las mismas validaciones de la carga inicial, para afirmar que un dato no existe, habrá que comprobarlo tanto en la tabla interfaz como en las tablas de CRM.

Procesamiento

El mismo procesamiento que tiene la carga inicial además de que si un registro debe tener los datos cancelados por la LPD, todos los campos llegarán a las tablas interfaz llenos con literales como “CANCELADO” y se tratarán como una actualización más.

Diagrama de fases

Etapa 0 Actualización / Creación de clientes

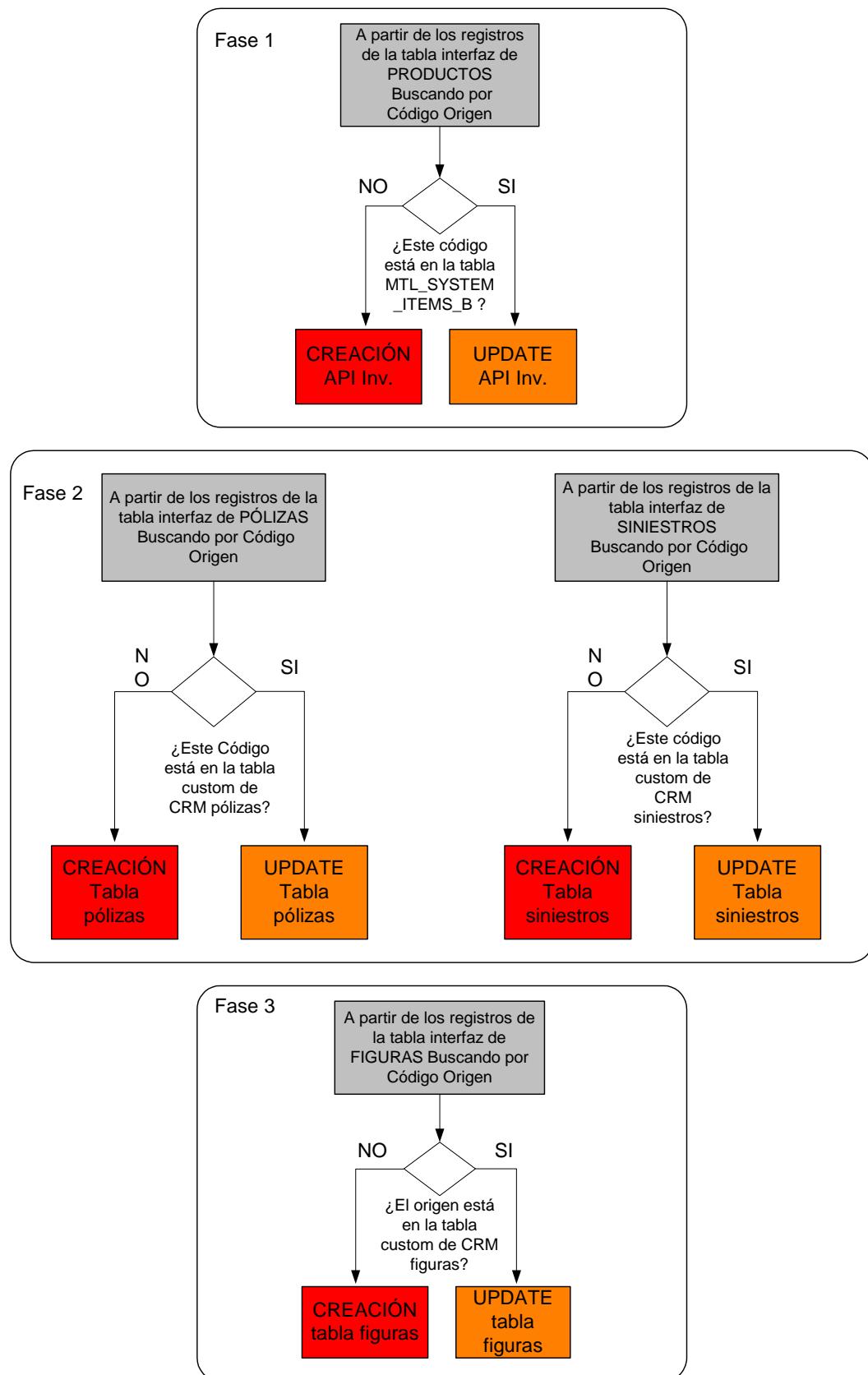


Etapa 1: Actualización/Creación de figuras, siniestros, pólizas, productos

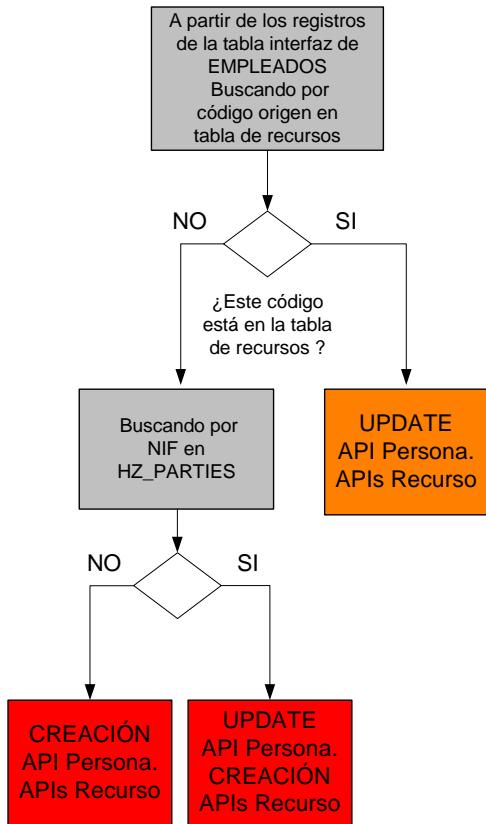
En el caso de la actualización la actualización de locations, como un cliente no puede tener más de una dirección , en el caso de que se esté trabajando con un cliente con dirección, esta dirección siempre se actualizará.

Para los contact points de cliente la lógica es la siguiente

- 1.- Verificamos que existe el teléfono del tipo fijo y de ORIG_SYSTEM_REFERENCE cliente
- A.- Lo actualizamos
- B.- Si no es así lo cargamos
- 2.-Verificamos que existe un teléfono móvil con ORIG_SYSTEM_REFERENCE cliente
- A.-Lo actualizamos
- B.-Si no es así lo cargamos
- 3.-Comprobamos cual es el por defecto y lo establecemos como primary



Procesamiento empleados



Para los contact points de empleado la lógica es la siguiente

- 1.- Verificamos que existe el teléfono del tipo fijo y de ORIG_SYSTEM_REFERENCE empleado
 - A.- Lo actualizamos
 - B.- Si no es así lo cargamos
- 2.-Verificamos que existe un teléfono móvil con ORIG_SYSTEM_REFERENCE empleado
 - A.-Lo actualizamos
 - B.-Si no es así lo cargamos
- 3.-En el caso de que no exista ningún teléfono con el orig_system_referente como cliente para esta persona comprobamos cual es el de por defecto para empleado y lo establecemos como primary

Actualizaciones después de un procesamiento correcto de un registro

Si un registro termina el procesamiento de una forma correcta el campo del flag de procesamiento realizado se establecerá como P. Esto querrá decir que el campo estará disponible para que XXXXXXXX lo borre cuando quiera depurar la tabla

Las comunicaciones entre los dos sistemas se realizarán por medio de dblink

Actualizaciones después de un procesamiento con errores de un registro

Existirá una tabla en la BBDD de CRM con los siguientes campos:

- Secuencial de la tabla origen (PK)
- Fecha del error (PK)
- SQLERRM
- Proceso
- Traza
- Comentarios
- Procesado

Los errores se intentarán procesar en la siguiente carga de datos.

Los errores se reflejarán tanto en la tabla de errores como con avisos en el log de concurrentes del programa concurrente de carga, además en el resultado final de cualquier carga aparecerá un listado con los registros nuevos, actualizados y borrados para cada entidad.

3.3. Carga Incremental. Actualizaciones de un cliente concreto

El proceso será el mismo que el definido en el apartado anterior pero solamente para los datos relativos a un cliente. Se parte de los datos que se encuentran volcados en las tablas interfaz.

DATOS DE LAS TABLAS INTERFAZ

Se rellenan con todos los datos que se comentan para cada tipo de entidad en el apartado 2.1.2.

Como es una carga incremental aparecerán las variaciones dentro de los registros cargados.

PROCESO

Orden de carga de las entidades

El orden de las entidades que se cargarán será el siguiente

Se cargará el cliente cuyo NIF se ha establecido como parámetro, los clientes, productos, pólizas, siniestros y finalmente figuras.

Validaciones

No se cargarán clientes que no tengan NIF, porque el NIF es la unión entre los clientes y las figuras, por lo tanto también es la unión con las pólizas y los siniestros. No se cargarán clientes inactivos

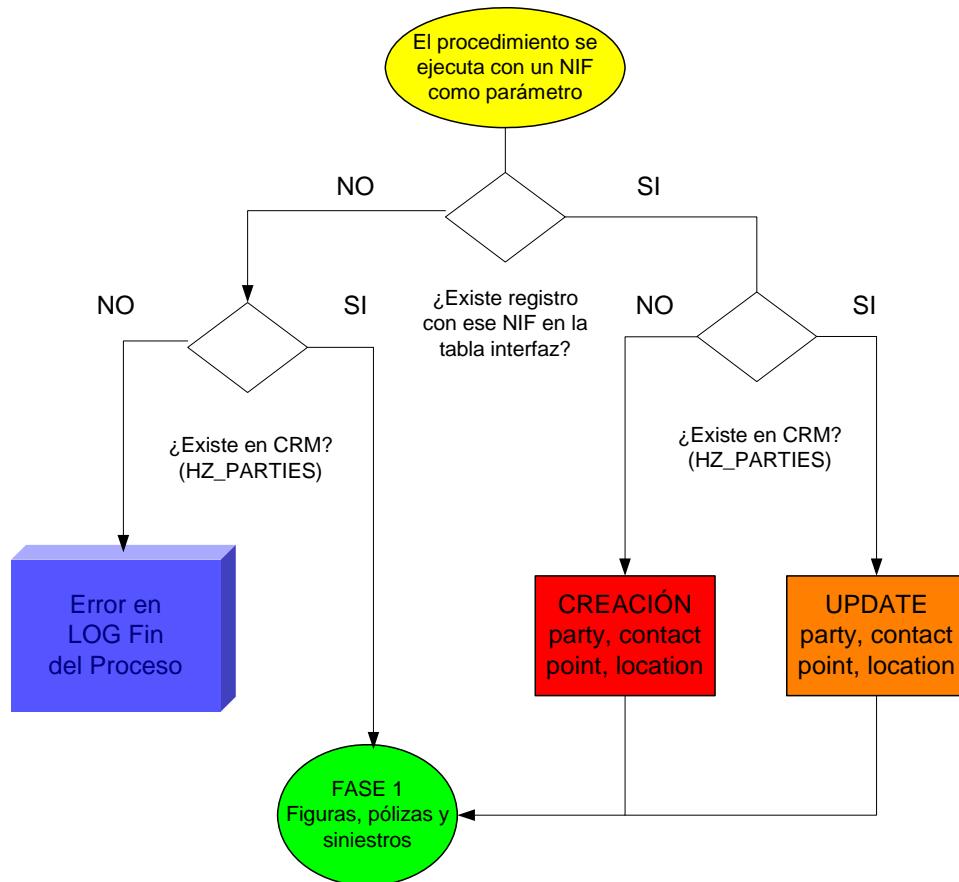
Tampoco se cargarán las figuras que no tengan cargada y activa su póliza o siniestro correspondiente. Esta póliza podrá estar en la tabla interfaz o ya cargada en el sistema

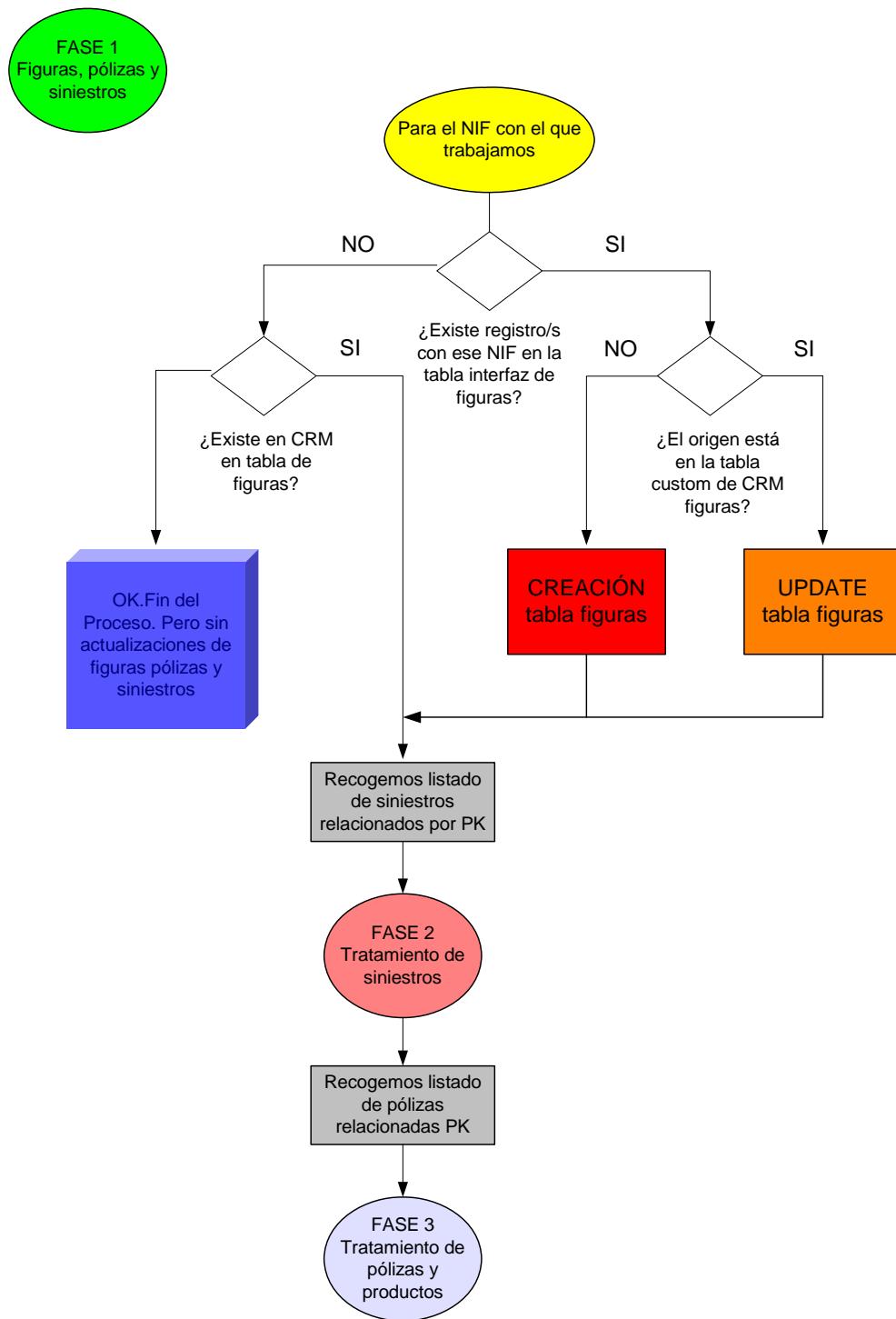
Siguen existiendo las mismas validaciones de la carga inicial.

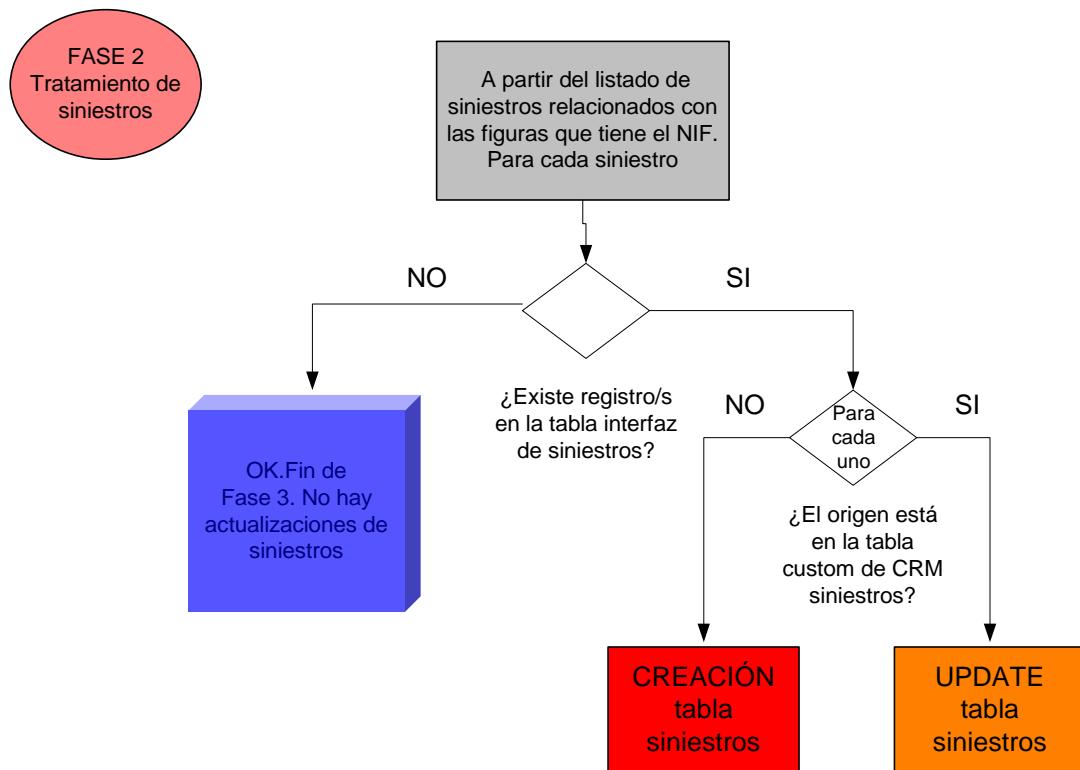
Procesamiento

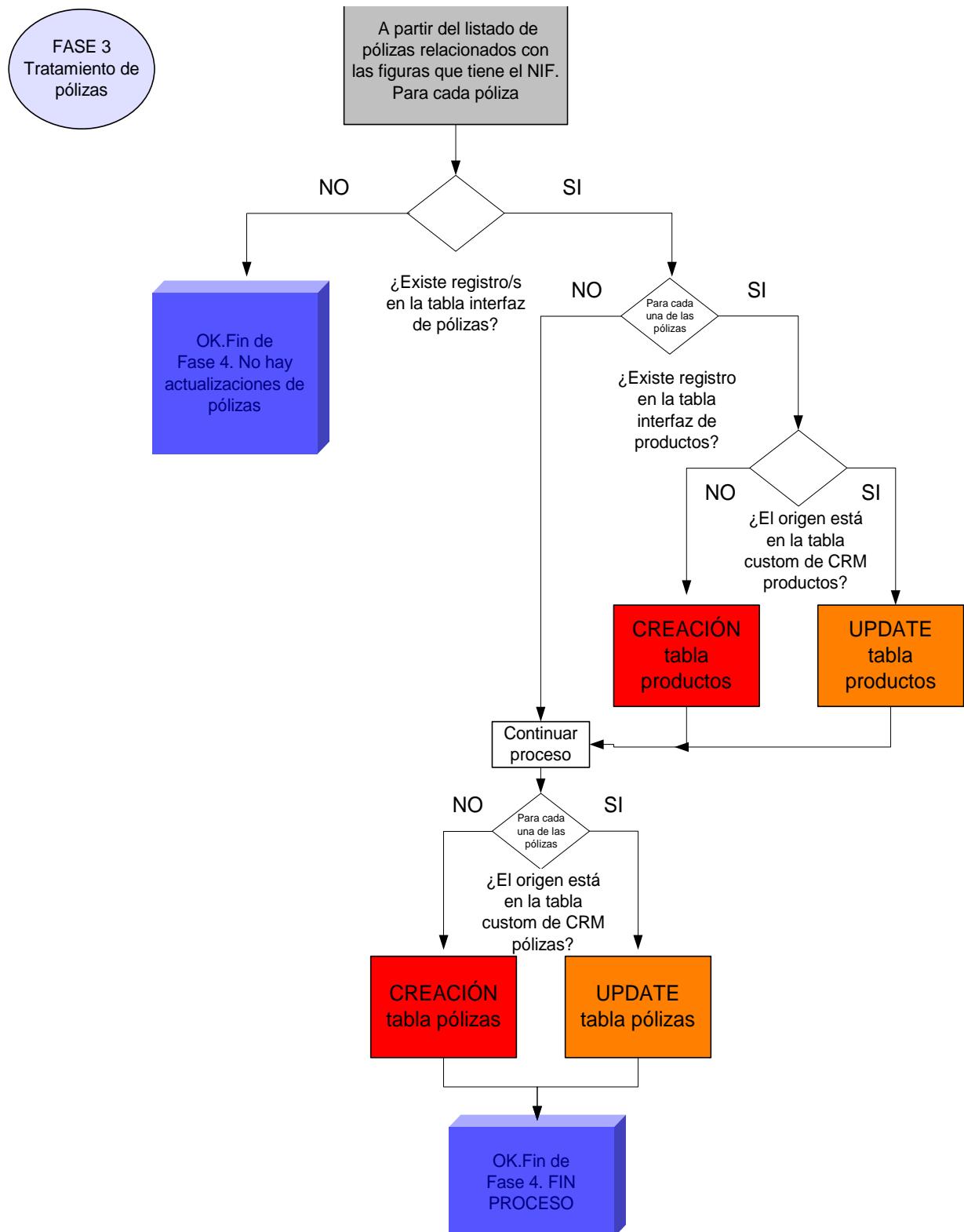
Si un registro debe tener los datos cancelados por la LPD, todos los campos llegarán a las tablas interfaz llenos con literales como “CANCELADO” y se tratarán como una actualización más.

El proceso puede definirse con los siguientes flujos:









Actualizaciones después de un procesamiento correcto de un registro

Si un registro termina el procesamiento de una forma correcta el campo del flag de procesamiento realizado se establecerá como P. Esto querrá decir que el campo estará disponible para que XXXXXXXX lo borre cuando quiera depurar la tabla

Las comunicaciones entre los dos sistemas se realizarán por medio de dblink

Actualizaciones después de un procesamiento con errores de un registro

Existirá una tabla en la bbdd de CRM con los siguientes campos:

- Secuencial de la tabla origen (PK)
- Fecha del error (PK)
- SQLERRM
- Proceso
- Traza
- Comentarios
- Procesado

Los errores se intentarán procesar en la siguiente carga de datos.

Los errores se reflejarán tanto en la tabla de errores como con avisos en el log de concurrentes del programa concurrente de carga, además en el resultado final de cualquier carga aparecerá un listado con los registros nuevos, actualizados y borrados para cada entidad.

4. DISEÑO TÉCNICO

4.1. Tablas a Medida

4.1.1. Tabla de Pólizas

Entidad	Nombre de la tabla	BBDD	Owner
Pólizas	XXLA_PÓLIZAS	CRM	APPS

PK : Código Origen.

FK : El NIF del tomador debe de existir en el campo correspondiente de HZ_PARTIES.

Nombre del Dato	Nombre del campo	Tipo dato	Tamaño	Comentarios	Valores posibles / Valor por defecto
Código Origen	COD_ORI_POLIZA	NUMBER	22		
Nº Póliza	NUM_POLIZA	NUMBER	12		

Certificado	CERTIFICADO	NUMBER	6		
Código Comercial (1)	COD_COMERCIAL1	NUMBER	4		
Código Comercial (2)	COD_COMERCIAL2	NUMBER	4		
Nombre (código comercial)	NOM_COMERCIAL	VARCHAR2	25		
Apellidos(código comercial)	APE_COMERCIAL	VARCHAR2	51		
Sucursal	SUCURSAL	NUMBER	4		
Fecha Vencimiento	FECH_VENCIMIENTO	DATE			
Código Origen Producto	COD_ORIG_PROD	NUMBER	8		
Producto	NOM_PROD	VARCHAR2	40		
Importe total	IMPORTE_TOTAL	NUMBER	15,3		
Situación	SITUACION	VARCHAR2	1		
NIF Tomador	NIF_TOMADOR	VARCHAR2	10		
Nº recibos impagados	NUM_RECIBOS	NUMBER	6		
Modalidad	MODALIDAD	VARCHAR2	40		
Prima Neta	PRIMA_NET_A	NUMBER	15,3		
Número de siniestros	NUM_SINIESITROS	NUMBER	6		
División en Forms	DIV_FORMS	NUMBER	1	AUTOS = 3, VIDA = 1, RESTO RAMOS = 2	
Código de Documento de la póliza (cod_doc_plza)	COD_COD_POLZA	NUMBER	28		

4.1.2. Tabla de Siniestros

Entidad	Nombre de la tabla	BBDD	Owner
Siniestros	XXLA_SINIESTROS	CRM	APPS

PK : Código Origen.

FK : El NIF del cliente debe de existir en el campo correspondiente de HZ_PARTIES.

El NIF del tomador debe de existir en el campo correspondiente de Hz_PARTIES

Nombre del Dato	Nombre del campo	Tipo dato	Tamaño	Comentarios	Valores posibles / Valor por defecto
Código Origen	COD_ORI_SINIESTRO	NUMBER	19		
Cod origen Poliza	COD_ORI_POLIZA	NUMBER	22		

Nº póliza	NUM_POLIZA	NUMBER	12		
Certificado	CERTIFICADO	NUMBER	6		
Código Producto	COD_PROD	NUMBER	4		
Código Origen Producto	COD_ORI_PRODUCTO	NUMBER	8		
Modalidad	MODALIDAD	VARCHAR2	40		
Nº siniestro	NUM_SINIES_TRO	NUMBER	10		
Nº expediente	NUM_EXPEDIENTE	VARCHAR2	6		
Fecha de ocurrencia	FECH_OCURR	DATE			
Situación	SITUACION	VARCHAR2	4		
Tramitador 1	TRAMIT1	VARCHAR2	40		
Tramitador 2	TRAMIT2	VARCHAR2	40		
NIF Tomador	NIF_TOMAD	VARCHAR2	10		
Nombre Tomador	NOM_TOMAD	VARCHAR2	25		
Apellidos Tomador	APE_TOMAD	VARCHAR2	51		
matrícula	MATRICULA	VARCHAR2	13		
Causa	CAUSA	VARCHAR2	4000		
Fecha del parte	FECH_PART_E	DATE			
Sucursal del siniestro	SUC_SINIES_TRO	VARCHAR2	10		
Versión	VERSION	VARCHAR2	4000		
División en Forms	DIV_FORMS	NUMBER	1		AUTOS = 3, VIDA = 1, RESTO RAMOS = 2
Judicial	JUDICIAL	VARCHAR2	1		
Importe	IMPORTE	NUMBER	10,2		

4.1.3. Tabla de Figuras

Entidad	Nombre de la tabla	BBDD	Owner
Figuras	XXLA FIGURAS	CRM	APPS

PK : Código Origen

FK : El Nif de la figura se debe de corresponder con una persona cargada en hz_parties

No hay FK pero también los registros habrán pasado unas validaciones que indican que el código de doc relacionado está almacenado en el sistema, bien como siniestro bien como póliza.

Nombre del Dato	Nombre del campo	Tipo de dato	Tamaño	Comentarios	Valores posibles / Valor por defecto

Código Origen	COD_ORIG FIG	NUMBER	36		
Nombre Persona	NOM_PERS ON A	VARCHAR2	25		
Apellidos	APE_PERSO NA	VARCHAR2	51		
NIF	NIF FIGURA	VARCHAR2	10		
Tipo figura	TIPO FIGUR A	NUMBER	2		
Descripción Figura	DESC FIGU RA	VARCHAR2	25		
Situación	SITUACION	VARCHAR2	1		A/B
Tipo doc. Relacionado	TIPO_DOC_ REL	NUMBER	1		0(póliza)/1(siniest ro)
Código doc Relacionado	COD_DOC_R EL	NUMBER	22		

4.2. Datos y APIs

4.2.1. Clientes

Los datos de los clientes se almacenarán en las tablas estándar correspondientes al TCA, tal como se refleja en la siguiente tabla.

DATO	TABLA/SINÓNIMO	CAMPO	FORMATO	LOV
Código Origen	hz_parties	orig_system_reference	varchar2(240)	
NIF	hz_parties	JGZZ_FISCAL_CODE/ party_number	varchar2(20)/varchar2(30)	
Nombre /Razón social	hz_parties	person_first_name	varchar2(150)	
Apellidos/ Persona de contacto	hz_parties	person_last_name	varchar2(150)	
tipo_via/calle/número/bloque/pisos/escalera/marco/bis/complir	hz_locations	address1	varchar2(240)	
localidad	hz_locations	county	varchar2(60)	

Provincia	hz_locations	province	varchar2(60)	
CP	hz_locations	postal_code	varchar2(60)	
Teléfono fijo	hz_contact_points	phone_number (telephone_type)	varchar2(40)	
<i>Distinción para actualizaciones</i>	hz_contact_points	Orig_system_reference	varchar2(240)	CLIENTE
Teléfono móvil	hz_contact_points	phone_number (telephone_type)	varchar2(40)	
<i>Distinción para actualizaciones</i>	hz_contact_points	Orig_system_reference	varchar2(240)	CLIENTE
Email	hz_contact_points	email_address (email_format)	varchar2(2000)	
<i>Distinción para actualizaciones</i>	hz_contact_points	Orig_system_reference	varchar2(240)	CLIENTE
Por defecto fijo o móvil	hz_contact_points	primary_by purpose	varchar2(30)	F/M
Flag Campaña	hz_parties	attribute1	varchar2(150)	S/N
Tipo de cliente	hz_parties	attribute2	varchar2(150)	Oro/Bronce/Platino/Níquel
Rentabilidad cliente	hz_parties	attribute3	varchar2(150)	
Rentabilidad unidad familiar	hz_parties	attribute4	varchar2(150)	
Ley de Protección de Datos	hz_parties	attribute5	varchar2(150)	S/N
Nº reclamaciones pendientes	hz_parties	attribute6	varchar2(150)	
Nº reclamaciones cerradas	hz_parties	attribute7	varchar2(150)	
Nº siniestros pendientes	hz_parties	attribute8	varchar2(150)	

Nº siniestros cerrados	hz_parties	attribute9	varchar2(150)	
Recibos impagados	hz_parties	attribute10	varchar2(150)	
Clientes/Autos	hz_parties	global_attribute1	varchar2(150)	
Clientes/Hogar	hz_parties	global_attribute2	varchar2(150)	
Clientes/Actes	hz_parties	global_attribute3	varchar2(150)	
Clientes/Riesgo	hz_parties	global_attribute4	varchar2(150)	
Clientes/Ahorro	hz_parties	global_attribute5	varchar2(150)	
Clientes/Comercios	hz_parties	global_attribute6	varchar2(150)	
Clientes/Otros	hz_parties	global_attribute7	varchar2(150)	
Clientes/Salud	hz_parties	global_attribute8	varchar2(150)	
Clientes/EPS V	hz_parties	global_attribute9	varchar2(150)	
Unid. Fam./Autos	hz_parties	global_attribute10	varchar2(150)	
Unid. Fam. /Hogar	hz_parties	global_attribute11	varchar2(150)	
Unid. Fam./Actes	hz_parties	global_attribute12	varchar2(150)	
Unid. Fam./Riesgo	hz_parties	global_attribute13	varchar2(150)	
Unid. Fam./Ahorro	hz_parties	global_attribute14	varchar2(150)	

Unid. Fam./Comercios	hz_parties	global_attribute15	varchar2(150)	
Unid. Fam./Otros	hz_parties	global_attribute16	varchar2(150)	
Unid Fam/Salud	hz_parties	global_attribute17	varchar2(150)	
Unid Fam/EPSV	hz_parties	global_attribute18	varchar2(150)	
Código Sucursal	hz_parties	attribute11	varchar2(150)	
Fecha nacimiento	hz_parties	attribute12	varchar2(150)	TO_CHAR(DD-MM-RRRR)
Profesión	hz_parties	attribute13	varchar2(150)	
Compañía_g enerales	hz_parties	attribute14	varchar2(150)	S/N
Compañía_v ida	hz_parties	attribute15	varchar2(150)	S/N
Fecha de última actualización	hz_parties	attribute16	varchar2(150)	TO_CHAR(DD-MM-RRRR 24HH:MI:SS)
Sexo	hz_parties	attribute17	varchar2(150)	
Situación	hz_parties	status	Varchar2(1)	A/I
Cuenta bancaria	hz_parties	Attribute18	Varchar2(150)	

Las API's estándar de clientes se encuentran en varios paquetes dependiendo de las entidades de Oracle CRM aplicadas.

ENTIDAD/ TABLA PRINCIPAL	API
HZ_parties	HZ_PARTIES_V2PUB
HZ_locations	HZ_LOCATION_V2PUB

Hz_party_site	HZ_PARTY_SITE_V2PUB
Hz_party_site_use	HZ_PARTY_SITE_V2PUB
Hz_contact_points	HZ_CONTACT_POINT_V2PUB

El proceso es:

- 1.-Crearlo como persona
- 2.-Dirección
- 3.-Teléfonos
- 4.-Email

4.2.2. Empleados

Los datos de los clientes se almacenarán en las tablas estándar correspondientes al TCA, tal como se refleja en la siguiente tabla.

CAMPO	TABLA/SINÓNIMO	CAMPO	FORMATO	LOV
Código Origen	HZ_PARTIES	ORIG_SYSTEM_REFERENCE	varchar2(240)	
Nombre:	HZ_PARTIES	PERSON_FIRST_NAME	varchar2(150)	
Apellidos:	HZ_PARTIES	PERSON_LAST_NAME	varchar2(150)	
Superequipo:	PER_ALL_PEOPLE_F JTF_RS_RESOUCE_EXTNS/HZ_PARTIES	ATTRIBUTE19	varchar2(150)	
Primer nivel de equipos	PER_ALL_PEOPLE_F JTF_RS_RESOUCE_EXTNS/HZ_PARTIES	ATTRIBUTE20	varchar2(150)	
Segundo nivel de equipos	PER_ALL_PEOPLE_F JTF_RS_RESOUCE_EXTNS/HZ_PARTIES	ATTRIBUTE21	varchar2(150)	
Responsable:	PER_ALL_PEOPLE_F JTF_RS_RESOUCE_EXTNS/HZ_PARTIES	ATTRIBUTE22	varchar2(150)	
Puesto:	PER_ALL_PEOPLE_F JTF_RS_RESOUCE_EXTNS/HZ_PARTIES	ATTRIBUTE23	varchar2(150)	
Situación	HZ_PARTIES/JTF_RS_RESOURCE_EXTNS	STATUS	varchar2(1)	
Código Comercial:	PER_ALL_PEOPLE_F JTF_RS_RESOUCE_EXTNS/HZ_PARTIES	ATTRIBUTE24	varchar2(150)	

Teléfono:	HZ_CONTACT_POINTS	PHONE_NUMBER	varchar2(40)	
<i>Distinción para actualizaciones</i>	HZ_CONTACT_POINTS	ORIG_SYSTEM_REFERENCE	VARCHAR2(240)	EMPLEADO
Extensión:	HZ_CONTACT_POINTS	PHONE_EXTENSION	varchar2(20)	
Correo electrónico:	HZ_CONTACT_POINTS	EMAIL_ADDRESSES	varchar2(2000)	
<i>Distinción para actualizaciones</i>	HZ_CONTACT_POINTS	ORIG_SYSTEM_REFERENCE	VARCHAR2(240)	EMPLEADO
Móvil:	HZ_CONTACT_POINTS	PHONE_NUMBER	varchar2(40)	
<i>Distinción para actualizaciones</i>	HZ_CONTACT_POINTS	ORIG_SYSTEM_REFERENCE	VARCHAR2(240)	EMPLEADO
Defecto fijo o móvil	HZ_CONTACT_POINTS	PRIMARY FLAG	varchar2(1)	
NIF	PER_ALL_PEOPLE_F JTF_RS_RESOUCE_EXTNS/HZ_PARTIES	ATTRIBUTEXX		

Las API's estándar de clientes se encuentran en varios paquetes dependiendo de las entidades de Oracle CRM aplicadas.

ENTIDAD	TABLA PRINCIPAL	API
Persona	HZ_PARTIES PER_ALL_PEOPLE_F	HZ_PARTY_V2PUB HZ_CONTACT_POINTS
Empleado	JTF_RS_RESOURCE_EXTNS	HR_EMPLOYEE_API
Recurso	JTF_RS_RESOURCE	JTF_RS_RESOURCE_PUB
Usuario de aplicaciones	FND_USER	

Para la creación de una persona el camino seguido , supone crearlo:

- 1.-Persona
- 2.-Empleado
- 3.-Recurso
- 4.-Para los empleados se hace un update person, actualizando en la persona el party_id
- 5.-Update per_all_people_f
- 6.-Update resource

7.-fnd_user_pkg.createuser()

4.2.3. Productos

Los datos de los clientes se almacenarán en las tablas estándar correspondientes al TCA, tal como se refleja en la siguiente tabla.

PRODUCTO	TABLA/SINÓNIMO	CAMPO	FORMATO	LOV	API
Código Origen	MTL_SYSTEM_ITEMS_B / MTL_SYSTEM_ITEMS	attribute1	varchar2(40)		INV_ITEM_PUB.create_item INV_ITEM_PUB.update_item
Código de Producto	MTL_SYSTEM_ITEMS_B / MTL_SYSTEM_ITEMS	segment1	varchar2(40)		INV_ITEM_PUB.create_item INV_ITEM_PUB.update_item
Código de Modalidad	MTL_SYSTEM_ITEMS_B / MTL_SYSTEM_ITEMS	segment2	varchar2(40)		INV_ITEM_PUB.create_item INV_ITEM_PUB.update_item
Flag Estratégico	MTL_SYSTEM_ITEMS_B / MTL_SYSTEM_ITEMS	segment3	varchar2(40)		INV_ITEM_PUB.create_item INV_ITEM_PUB.update_item
División en Forms	MTL_SYSTEM_ITEMS_B / MTL_SYSTEM_ITEMS	segment4	varchar2(40)		INV_ITEM_PUB.create_item INV_ITEM_PUB.update_item
Descripción del Producto	MTL_SYSTEM_ITEMS_B / MTL_SYSTEM_ITEMS	segment5	varchar2(40)		INV_ITEM_PUB.create_item INV_ITEM_PUB.update_item
Descripción de la modalidad	MTL_SYSTEM_ITEMS_B / MTL_SYSTEM_ITEMS	segment6	varchar2(40)		INV_ITEM_PUB.create_item INV_ITEM_PUB.update_item
Situación	MTL_SYSTEM_ITEMS_B / MTL_SYSTEM_ITEMS	end_date_active	date		INV_ITEM_PUB.create_item INV_ITEM_PUB.update_item

Las API's estándar de productos se encuentran en clientes se encuentran en varios paquetes dependiendo de las entidades de Oracle CRM aplicadas.

ENTIDAD/ TABLA PRINCIPAL	API
ITEM / MTL_SYSTEM_ITEMS	INV_ITEM_PUB

4.2.4. Pólizas

Los datos de las pólizas se almacenan en una tabla a medida, por lo que el procesamiento de las altas, las bajas y las modificaciones se realiza sin utilizar las APIS de Oracle CRM.

La descripción de la tabla XXLA_POLIZAS se encuentra en el apartado [Tabla de Pólizas](#)

4.2.5. Siniestros

Los datos de los siniestros se almacenan en una tabla a medida, por lo que el procesamiento de las altas, las bajas y las modificaciones se realiza sin utilizar las APIS de Oracle CRM.

La descripción de la tabla XXLA_SINIESTROS se encuentra en el apartado [Tabla de Siniestros](#)

4.2.6. Figuras

Los datos de las figuras se almacenan en una tabla a medida, por lo que el procesamiento de las altas, las bajas y las modificaciones se realiza sin utilizar las APIS de Oracle CRM.

La descripción de la tabla XXLA FIGURAS se encuentra en el apartado [Tabla de Figuras](#)

Xxxxxxxxxx

***Implantación del
Contact Center***

Plan de Formación

Referencia: LA-FOR-CC
Versión: 1

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	2
1.1 Objetivo	2
1.2 Documentos de referencia	3
2 FORMACIÓN ADMINISTRACIÓN	4
2.1 Conceptos generales	4
2.2 Gestión programas concurrentes.	4
2.3 Configuración de Gestores.	4
2.4 Configuración Administradores.	4
2.5 Tipificación de niveles de solicitudes.	4
2.10 Introducción a la parametrización.	4
2.11 Auditoría.	4
2.12 Explicación básica del funcionamiento de la aplicación.	4
2.13 Entrega de los manuales de usuario	5
2.14 Ejemplos prácticos y resolución de problemas.	5
3 FORMACIÓN OPERACIÓN (GESTORES Y ADMINISTRADORES)	5
3.1 Conceptos Generales.	5
3.2 Gestores.	6
3.2.1 Integración con centralita. Escenarios tratamiento de llamadas	6
3.2.2 Apertura y registro de una solicitud.	6
3.2.3 Establecimiento de prioridad	6
3.2.4 Tipificación de la solicitud.	6
3.2.5 Integraciones con SILA	6
3.2.6 Asociación de soluciones a las solicitudes	6
3.2.7 Búsqueda y consulta de todas las solicitudes	6
3.2.8 Cierre y cancelación de solicitudes	6
3.2.9 Notificaciones y cierre de las solicitudes	6
3.2.10 Envíos de información	6
3.3 Administradores.	6
3.3.1 Creación de Soluciones	6
3.3.2 Modificación de Soluciones	6
3.3.3 Soluciones obsoletas	6
3.4 Entrega de los manuales de usuario.	6
3.5 Ejemplos prácticos y resolución de problemas.	7

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Objetivo

El propósito del presente documento es establecer el plan de formación. Se proceden a identificar los temas a tratar, durante la formación a formadores y gestores de XXXXXXXX, en los distintos ámbitos de la aplicación *Contact Center*.

1.2 Documentos de referencia

Los documentos presentados anteriormente por Abast y que complementan el documento de análisis se presentan en la siguiente tabla

<i>Refer.</i>	<i>Código</i>	<i>Título</i>
[1]	LA-ANA-CC	Analisis funcional

Tabla 1: Documentos Presentados Anteriormente por Abast

2 FORMACIÓN ADMINISTRACIÓN

2.1 Conceptos generales

Breve introducción a esta implementación de Oracle CRM, definición de conceptos básicos para las explicaciones posteriores.

2.2 Gestión programas concurrentes.

Se explica como entran los datos del SILA. La administración de los programas concurrentes que se encargan de esas tareas, y de aquellos que quedarán programados.

2.3 Configuración de Gestores.

Se detallan los pasos necesarios para la configuración de los nuevos gestores.

2.4 Configuración Administradores.

Se detallan los pasos necesarios para la configuración de los nuevos Administradores.

2.5 Tipificación de niveles de solicitudes.

Se explica como añadir nuevos niveles de solicitudes

2.10 Introducción a la parametrización.

Se realiza una introducción a listas de valores, flexfield y otros conceptos reflejados en el BR100.

Se definen las complejidad de las tareas, para que XXXXXXX vea cuales realizar

2.11 Auditoría.

Se explican las funcionalidades estándar de auditoría presentes en la aplicación

2.12 Explicación básica del funcionamiento de la aplicación.

Se mostrará el funcionamiento básico de la aplicación. Se insistirá en aquellas partes relacionadas con las configuraciones realizadas anteriormente.

2.13 Entrega de los manuales de usuario

Las explicaciones se realizarán sobre el manual de usuario de administración, este contendrá los procedimientos para el trabajo del usuario

2.14 Ejemplos prácticos y resolución de problemas.

En toda la explicación, se realizarán casos prácticos y modificaciones para lograr una mayor familiarización con el sistema.

3 FORMACIÓN OPERACIÓN (GESTORES Y ADMINISTRADORES)

3.1 Conceptos Generales.

Breve introducción a esta implementación de Oracle CRM, definición de conceptos básicos para las explicaciones posteriores.

3.2 Gestores.

- 3.2.1 Integración con centralita. Escenarios tratamiento de llamadas
- 3.2.2 Apertura y registro de una solicitud.
- 3.2.3 Establecimiento de prioridad
- 3.2.4 Tipificación de la solicitud.
- 3.2.5 Integraciones con SILA
- 3.2.6 Asociación de soluciones a las solicitudes
- 3.2.7 Búsqueda y consulta de todas las solicitudes
- 3.2.8 Cierre y cancelación de solicitudes
- 3.2.9 Notificaciones y cierre de las solicitudes
- 3.2.10 Envíos de información

3.3 Administradores.

- 3.3.1 Creación de Soluciones
- 3.3.2 Modificación de Soluciones
- 3.3.3 Soluciones obsoletas

3.4 Entrega de los manuales de usuario.

Las explicaciones se realizarán sobre el manual de usuario de gestores y administradores, que contendrá los procedimientos para el trabajo de los usuarios.

3.5 Ejemplos prácticos y resolución de problemas.

En toda la explicación, se realizarán casos prácticos y modificaciones para lograr una mayor familiarización con el sistema.



Implantación del Contact Center

**Manual Usuario
Administrador**

08 de Agosto de 2005

**Referencia: LA-ADM-CC
Versión: 1**

ÍNDICE

1 INTRODUCCIÓN	3
1.1 Objetivo	3
1.2 Documentos de referencia	Error! No s'ha definit l'adreça d'interès.
2 FORMACIÓN ADMINISTRACIÓN	4
2.1 Conceptos generales	4
2.1.1 Conceptos básicos.	4
2.1.2 Login en la aplicación	4
2.1.3 Tipos de pantallas	6
2.2 Gestión programas concurrentes.	8
2.2.1 Cómo lanzar una solicitud concurrente.	8
2.2.2 Cargas SILA	12
2.2.3 Base de Datos de Conocimiento	13
2.2.4 Sincronización solicitudes	14
2.2.5 Sincronización Índices solicitudes	14
2.2.6 Limpieza de Concurrentes	14
2.2.7 Limpieza de tablas de log y tablas de error de los desarrollos	14
2.2.8 Pasar las estadísticas	15
2.3 Configuración de Gestores.	15
2.3.1 Buscamos la entidad persona correspondiente	15
2.3.2 Crear el usuario de aplicaciones	16
2.3.3 Modificar el recurso	17
2.3.4 Opciones de perfil	20
2.3.5 Roles para la Base de Datos de Conocimiento.	22
2.3.6 Comprobaciones después de la configuración.	27
2.4 Configuración Administradores	27
2.4.1 Pasos comunes con la configuración de agentes	27
2.4.2 Asignar los roles.	28
2.4.3 Comprobaciones después de la configuración.	30
2.5 Tipificación de niveles de solicitudes.	30
2.5.1 Añadir nuevos valores LA_SR_TIP1	31
2.5.2 Añadir nuevos valores a LA_SR_TIP2	33
2.5.3 Eliminar una tipificación	35
2.6 Introducción a la parametrización.	36
2.6.1 Modificación opción de perfil:	37
2.7 Auditoría.	37
2.7.1 Solicitudes de Servicio.	38
2.8 Explicación básica del funcionamiento de la aplicación.	40
2.9 Prácticas de formación.	41
2.9.1 Práctica 2.1 Conceptos básicos.	41
2.9.2 Práctica 2.2 Solicitudes Concurrentes.	41
2.9.3 Práctica (2.4, 2.5, 2.6) Creación de Administradores, gestores.	41
2.9.4 Práctica 2.7 Tipificación de niveles de solicitud de servicio.	41

2.9.5	Práctica 2.9 Introducción a la parametrización.	42
2.9.6	Práctica 2.10 Auditoría	42
2.9.7	Práctica 2.11 Funcionamiento básico de la aplicación	42
2.10	Organización de la formación.	42
2.10.1	Día 1	42
2.10.1.1	<i>Jornada de mañana (5 horas)</i>	42
2.10.1.2	<i>Jornada de tarde (3 horas)</i>	42

1 INTRODUCCIÓN

1.1 Objetivo

El propósito de este documento es ser una referencia para los administradores implicados en todas las tareas de mantenimiento relacionadas con el proyecto del *Contact Center de XXXXXXXXX*

FORMACIÓN ADMINISTRACIÓN

1.2 Conceptos generales

1.2.1 Conceptos básicos.

Usuario aplicaciones: Entidad definida por un usuario y una password. Sirven para logarse dentro de la aplicación. Los gestores lo serán. También lo serán los usuarios administradores

Empleado: Entidad a la que se puede asignar una solicitud.

Responsabilidades: Conjunto de funciones relacionadas agrupadas bajo un nombre. Por ejemplo la responsabilidad *LA: Gestor Solicitudes* da acceso a las funciones relacionadas

Funciones: Epígrafe con las pantallas de la aplicación

Forms / JSP : Distintas tecnologías utilizadas dentro de Oracle CRM. Casi todas las pantallas utilizadas son forms. Pero la parte de Base de Datos de Soluciones son JSP

URL de entrada: Para desarrollo se corresponde con el siguiente link

http://xcall02.segurosXXXXXXXXXX.es:8001/OA_HTML/AppsLocalLogin.jsp?langCode=E

Para producción se corresponde con el siguiente link

http://xcall03.segurosXXXXXXXXXX.es:8000/OA_HTML/AppsLocalLogin.jsp?langCode=E

Programa concurrente: Procedimiento que se puede programar o ejecutar desde la propia aplicación, son usados frecuentemente para tareas repetitivas y de mantenimiento.

Flexfield: Ampliación a la pantalla de un form estándar donde se almacena más información. Se encuentra en la pantalla en un cuadrado entre corchetes y pinchando en ella se accede a una nueva pantalla con la información adicional.

SILA: Sistema Informático de XXXXXXXXXX. Todos aquellos programas y Forms que se encuentren fuera del entorno de Oracle CRM.

1.2.2 Login en la aplicación

Logarse en el sistema:

Entrando por la [URL de entrada](#) se nos presenta la pantalla



Imagen 1.2.2-1

Rellenamos Nombre de Usuario (usuario de aplicaciones) =>Implementador
Clave =>Implementador

La primera vez que se entra después de cambiar la clave, aparece la siguiente pantalla

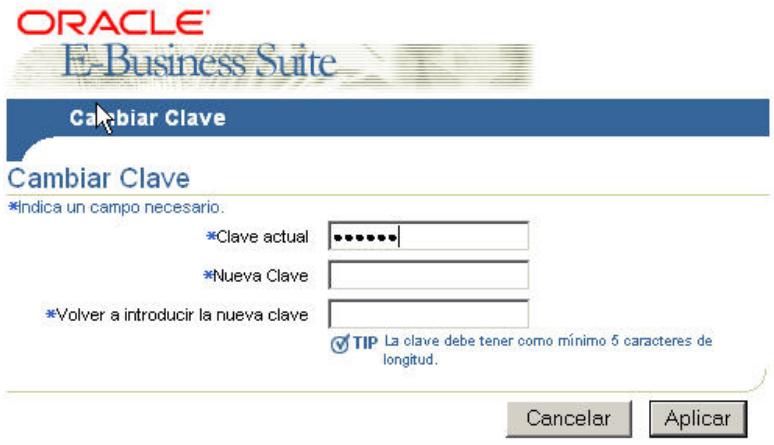


Imagen 1.2.2-2

Pero normalmente se pasa directamente al menú de responsabilidades.



Imagen 1.2.2-3

1.2.3 Tipos de pantallas

FORMS

Entrando en Administrador del Sistema y pinchando en Seguridad: Usuario Definir

Entramos en la siguiente pantalla:

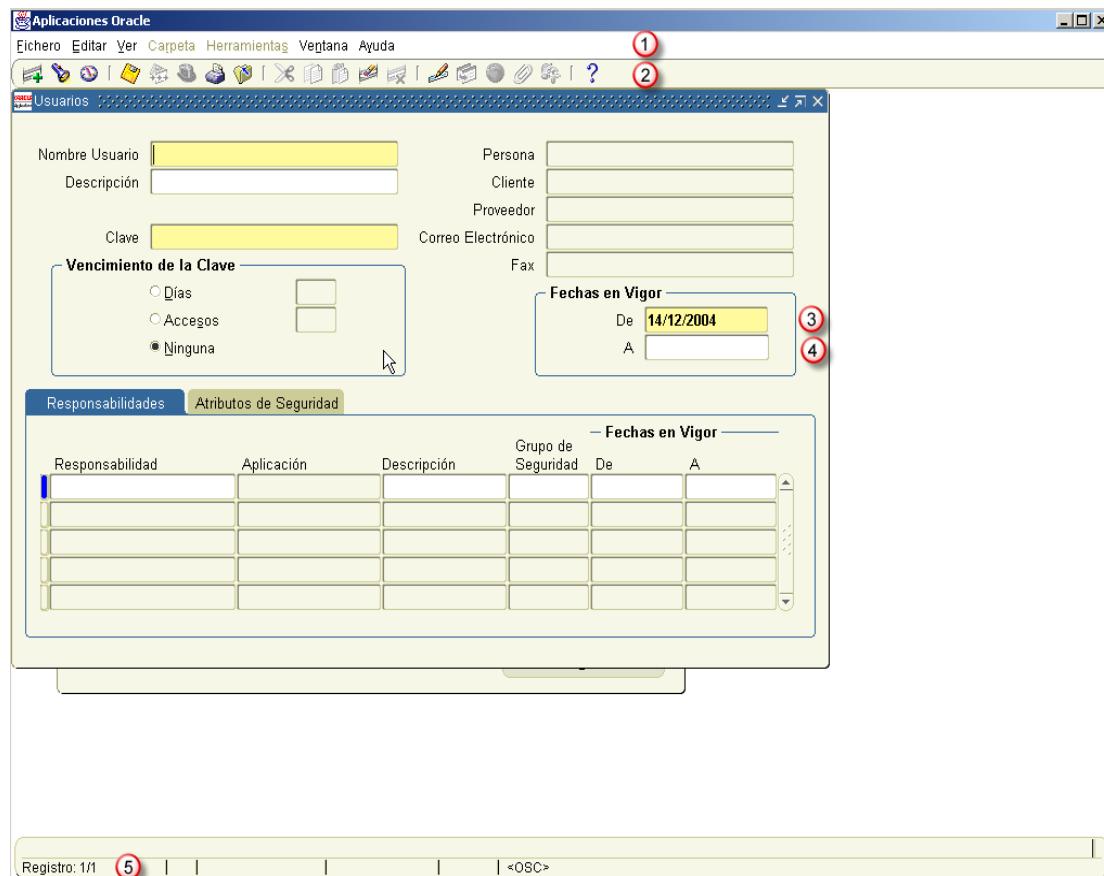


Imagen 1.2.3-1

Se destacan los siguientes puntos:

- (1) Menú superior: En las opciones habilitadas, hay menús desplegables con funciones a las que se puede acceder directamente desde la pantalla.
- (2) Barra de herramientas: Las imágenes se corresponden a funciones como nuevo registro, búsqueda, mostrar navegador, guardar.
- (3) Campo del form (obligatorio): Los campos en amarillo son campos obligatorios por el estándar
- (4) Campo del form (no obligatorio): Los campos en blanco son campos no obligatorios por el estándar
- (5) Barra inferior: Contiene información relevante especialmente en las búsquedas, a veces la barra de tareas la oculta, lo que se debe evitar porque hay errores que solo se reflejan en esta barra.

Todos estos elementos se encuentran en la mayoría de las pantallas estándar de forms.

JSP

Entrando en Administrador de Base de Datos de Soluciones: Gestión de Soluciones : Soluciones



Imagen 1.2.3-2

(1) Pestañas: Son agrupaciones de funcionalidad, por ejemplo en Knowledge disponemos de knowledge con las funciones de búsqueda y asignación y la pestaña de authoring para crear las nuevas soluciones.

(2) Opciones de pestañas: Son las distintas pantallas, siempre accesibles en la navegación por las pestañas .

(3) Campo del jsp (obligatorio): Son aquellos que tienen un asterisco a la izquierda del campo.

1.3 Gestión programas concurrentes.

1.3.1 Cómo lanzar una solicitud concurrente.

Todas las responsabilidades tienen la posibilidad de lanzar solicitudes concurrentes

En algunas responsabilidades se encuentra en Simultáneo / Solicitudes o en el menú principal de cualquier pantalla

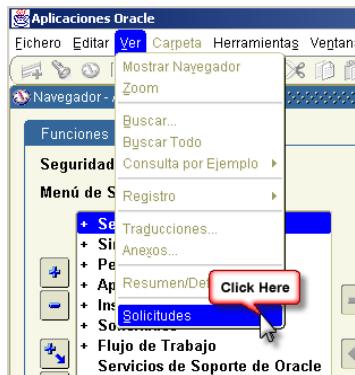


Imagen 1.3.1-1

Los pasos para realizar la llamada a una solicitud concurrente son los siguientes:

1.- Pulsar en la pantalla de Buscar Solicitudes el botón ejecutar una solicitud

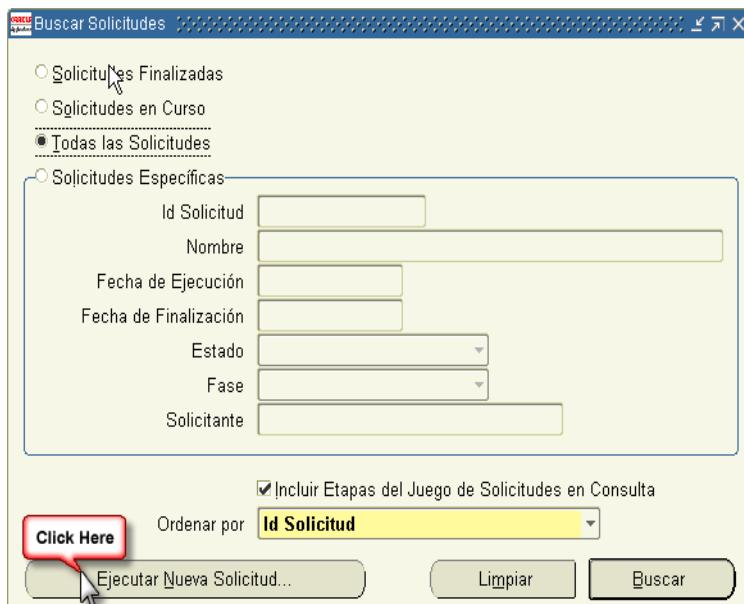


Imagen 1.3.1-2

2.- Para lanzar una solicitud única elegir esa opción del radiobutton y pulsar aceptar

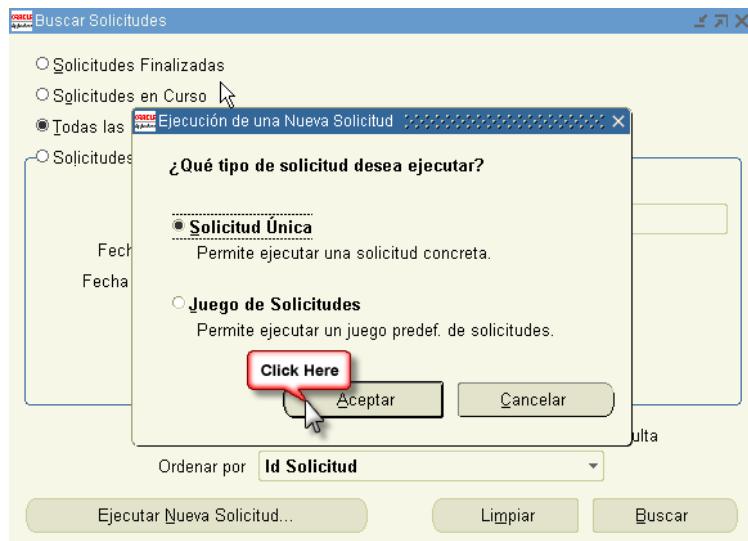


Imagen 1.3.1-3

3.-Elegir la solicitud a buscar . Dependiendo de la responsabilidad las solicitudes que se pueden ejecutar serán también distintas. Por ello no sólo hay que saber el nombre de la solicitud sino también desde que responsabilidad se llama.

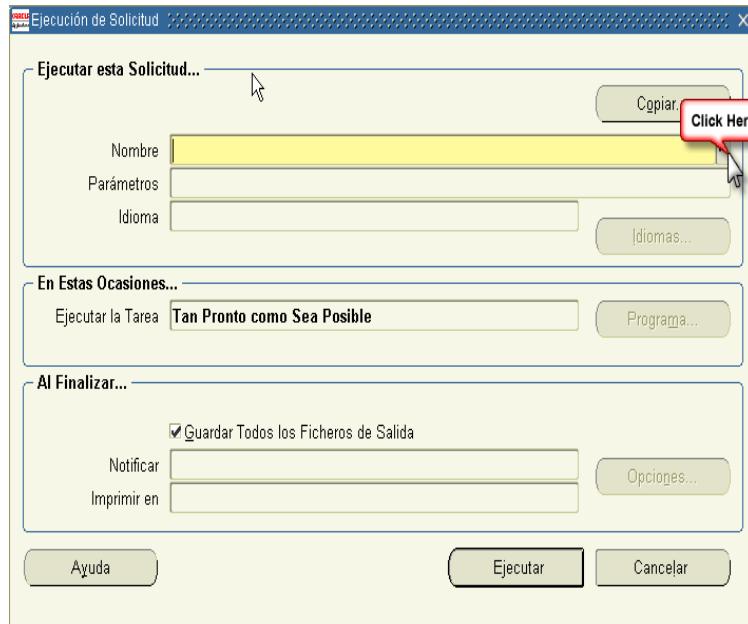


Imagen 1.3.1-4

4.- Si la solicitud tiene parámetros se solicitarán los parámetros.

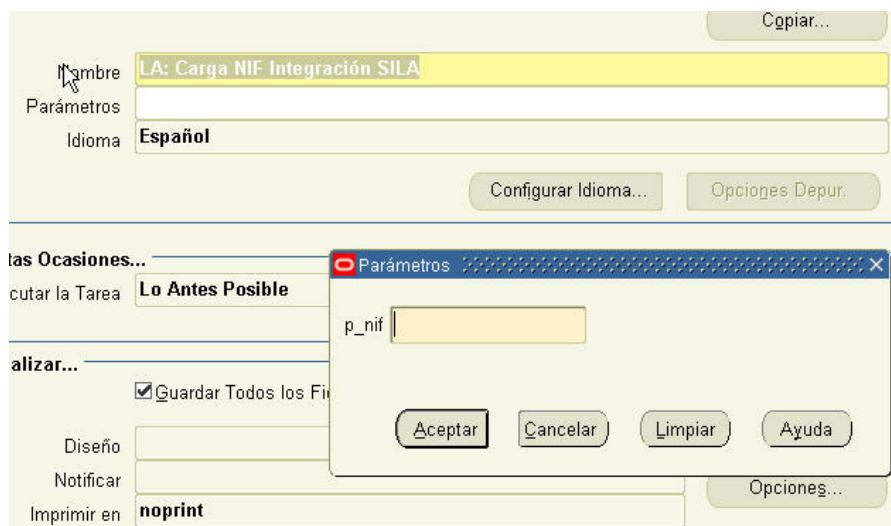


Imagen 1.3.1-5

Se pulsa aceptar una vez escrito el nif de la persona

5.- Después de pulsar ejecutar aparece la siguiente pantalla en la que simplemente hay que pulsar el botón aceptar

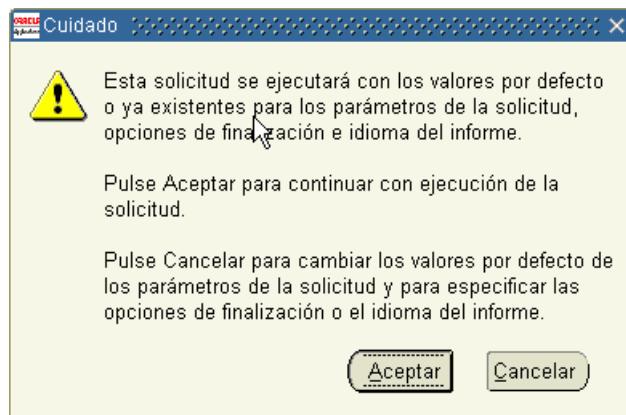


Imagen 1.3.1-6

6.- Y se tiene la posibilidad de ver las solicitudes que est n pendientes.

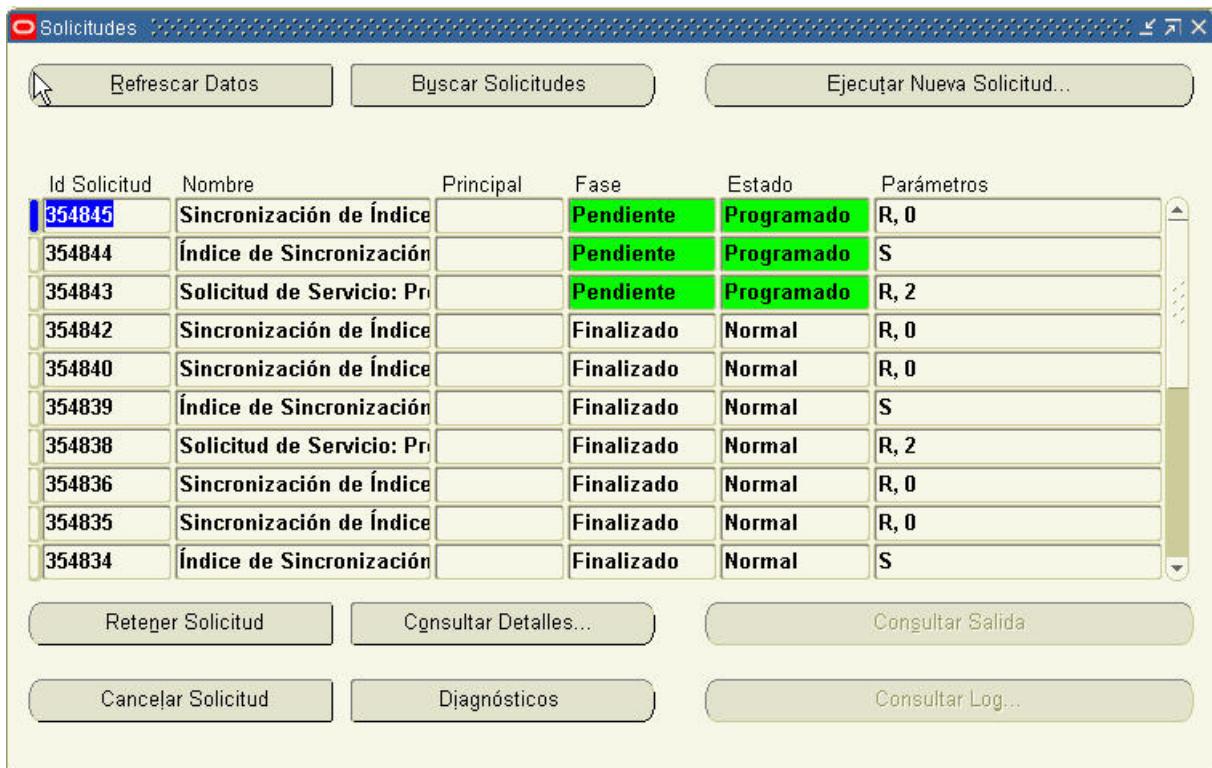


Imagen 1.3.1-7

7.-Para aquellas solicitudes que se hayan finalizado es conveniente pulsar los botones de Consultar Salida y Consultar Log.

1.3.2 Cargas SILA

La funcionalidad de esta solicitud es realizar la carga de los datos del SILA

Tenemos dos formas de realizar la carga, una de ellas cargando los datos correspondientes a una persona en concreto, en el otro realizando la carga de todos los datos que se encuentren en la tabla interfaz.

Los nombres y las responsabilidades de las solicitudes son los siguientes:

Responsabilidad:

LA: Gestor de Solicitudes

Nombre solicitudes:

LA: Carga Fichero Integración SILA

LA: Carga NIF Integración SILA

En la pantalla de búsqueda de solicitudes la apariencia queda como sigue:

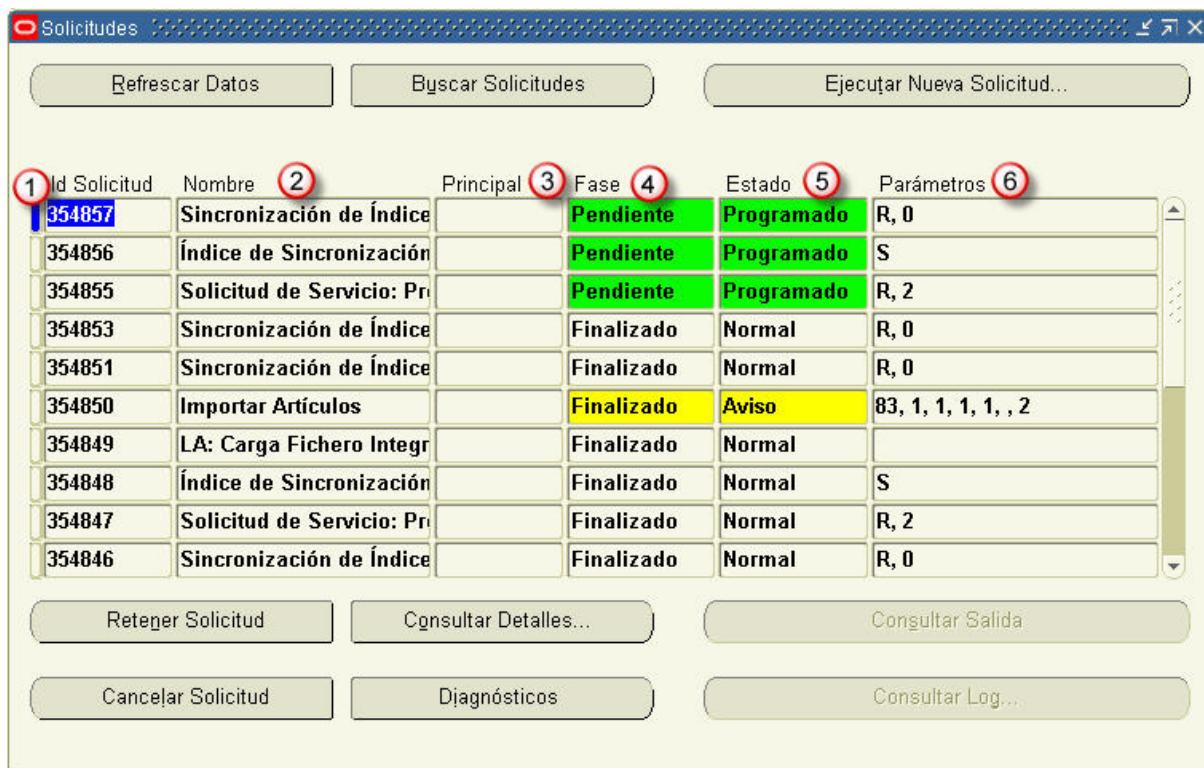


Imagen 1.3.2-1

- (1) Id Solicitud. Es el identificador de la solicitud que hemos ejecutado
- (2) Nombre. Es el nombre del programa concurrente
- (3) Principal. Está relleno para los juegos de solicitudes. Se define desde qué parte del juego de solicitudes se llama a esa etapa.
- (4) Fase. Es el estado en que se encuentra la solicitud. Las solicitudes programadas aparecen siempre con estado pendiente
- (5) Estado: En el caso de que esté en Normal, se puede dar por válida la ejecución del juego.
- (6) Parámetros: Para aquellos casos en que sea necesario tener parámetros, aparecen reflejados los parámetros

Queda pendiente de XXXXXXXXX definir con qué frecuencia se ejecutará la solicitud

1.3.3 Base de Datos de Conocimiento

La funcionalidad que se desea cubrir es actualizar la sincronización de índices de las soluciones de la Base de Datos de Conocimiento.

Responsabilidad:

Administrador del Sistema

Nombre solicitudes:

Sincronización de Índices de Soluciones de Gestión de Soluciones.

Como parámetro se elige R Rebuild All

No hay fichero de salida, solo fichero de log, comprobamos que todo termina correctamente, Esta solicitud queda programada periódicamente cada 5 min.

1.3.4 Sincronización solicitudes

La funcionalidad que se desea cubrir es conseguir la sincronización de las solicitudes de servicio.

Responsabilidad:
Administrador del Sistema

Nombre solicitudes:
[Índice de Sincronización de Solicitud de Servicio.](#)

Esta solicitud queda programada periódicamente cada 10 min.

1.3.5 Sincronización Índices solicitudes

La funcionalidad que se desea cubrir es conseguir la sincronización de las notas en la búsqueda de las solicitudes de servicio.

Responsabilidad:
Administrador del Sistema

Nombre solicitudes:
[Índice de Sincronización de Solicitud de Servicio.](#)

Esta solicitud queda programada periódicamente cada 5 min.

1.3.6 Limpieza de Concurrentes

La funcionalidad que se desea cubrir es conseguir la limpieza de los concurrentes que se han ido ejecutando a lo largo del tiempo

Responsabilidad:
Administrador del Sistema

Nombre solicitudes:
[Depurar Solicitud Simultánea y/o Datos del Gestor.](#)

Se elige como parámetros Entidad TODAS
 Modo Antigüedad
 Valor de Modo 1

El tiempo de ejecución del proceso la primera vez que se ejecutó rondó los 15 minutos
Esta solicitud queda programada para que se ejecute mensualmente el día 15.

1.3.7 Limpieza de tablas de log y tablas de error de los desarrollos

La funcionalidad que se desea cubrir es conseguir la limpieza los errores de la carga del SILA

Responsabilidad:
LA: Gestor de Solicitudes

Nombre solicitudes:

LA: Borra tabla Errores carga.

El tiempo de ejecución del proceso la primera vez que se ejecutó rondó los 15 minutos
Esta solicitud queda programada para que se ejecute mensualmente a la 5:10 la noche del día 15 .

1.3.8 Pasar las estadísticas

La funcionalidad que se desea cubrir es mantener las estadísticas actualizadas para las tablas de aplicaciones.

Responsabilidad:

Administrador del Sistema

Nombre solicitudes:

Recopilar Estadísticas de Esquema.

Parámetros:

Nombre de esquema AR/HZ

El resto de los parámetros se ejecutan con los valores por defecto

Esta solicitud queda programada para ejecutarse una vez al mes el día 15

1.4 Configuración de Gestores.

A continuación explicamos detalladamente los pasos para configurar los gestores

1.4.1 Buscamos la entidad persona correspondiente

RESPONSABILIDAD: Gestor Superusuario HRMS Global

RUTA PANTALLA: Personas, Introducir y Mantener

Buscamos las entidades personas correspondientes, pulsamos el botón buscar después de llenar %BERECIBAR% en el campo nombre completo

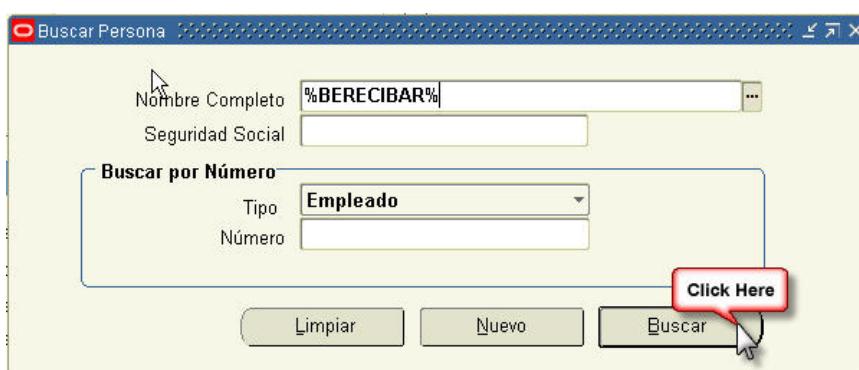


Imagen 1.4.1-1

Comprobamos que aparece la persona con un número de empleado (1).

Nombre

Apellidos **BERECIBAR GARAY**

Nombre **EVA**

Tmto.

Prefijo

Sufijo

Sgdo. Nom.

Sexo **Mujer** Acción

Tipo de Persona para Acción

Tipos de Persona

Empleado

Identificación

Empleado **331** 1

Seguridad Social

Personal Empleo Detalles de Oficina Candidato Más Información sobre el Nombre Otros

Fecha Nacimiento

Municipio Nacimiento

Región de Nacimiento

País de Nacimiento

Edad

Estado

Nacionalidad

Minusválido

Fechas en Vigor

De **27-APR-2005** A Última Fecha de Inicio **27-APR-2005** []

Dirección Fgtografía Asignación Información Adicional Otros...

Imagen 1.4.1-2

1.4.2 Crear el usuario de aplicaciones

RESPONSABILIDAD: Administrador del Sistema
RUTA PANTALLA: Seguridad, Usuario, Definir

Para los usuarios ya creados hemos seguido una serie de criterios. El nombre del usuario (login) es la inicial del nombre seguida del primer apellido. Si el nombre coincide con otro, se elige la inicial del segundo nombre o se añade parte del segundo apellido.

La password temporal es prueba, la que se establece al entrar la primera vez con el usuario es el login.

Para el ejemplo que estábamos siguiendo la pantalla queda como sigue

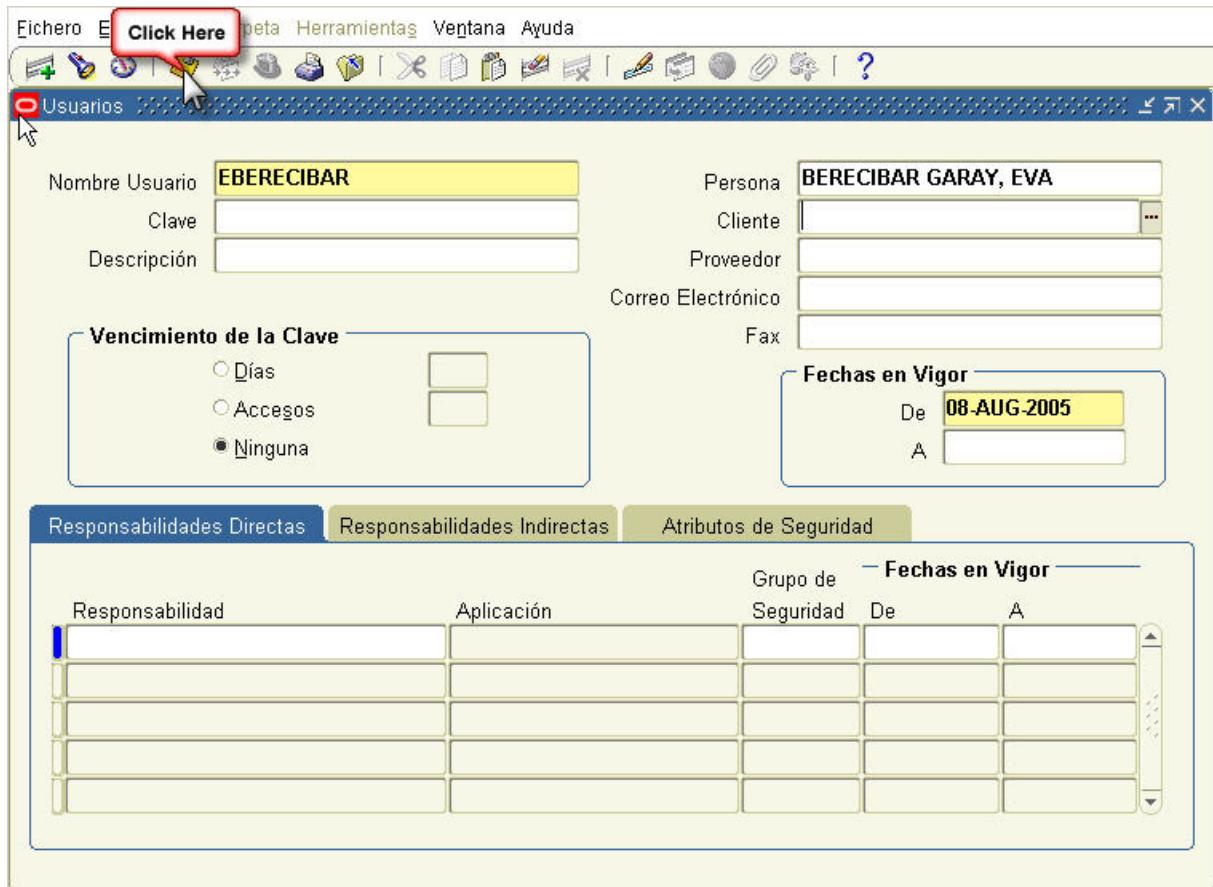


Imagen 1.4.2-1

Esta pantalla es aquella en la que se asignan las responsabilidades, dependiendo del nivel del agente las responsabilidades son unas u otras como se indica en las siguientes tablas.

Responsabilidades	
LA: Gestor Solicitudes	

1.4.3 Modificar el recurso

RESPONSABILIDAD: Gestor de Recursos de CRM
RUTA PANTALLA: Mantener Recursos, Importar Recursos

El primer paso es buscar los recursos quedando la pantalla como la imagen siguiente, en ese momento es necesario pulsar el botón Crear Recurso.

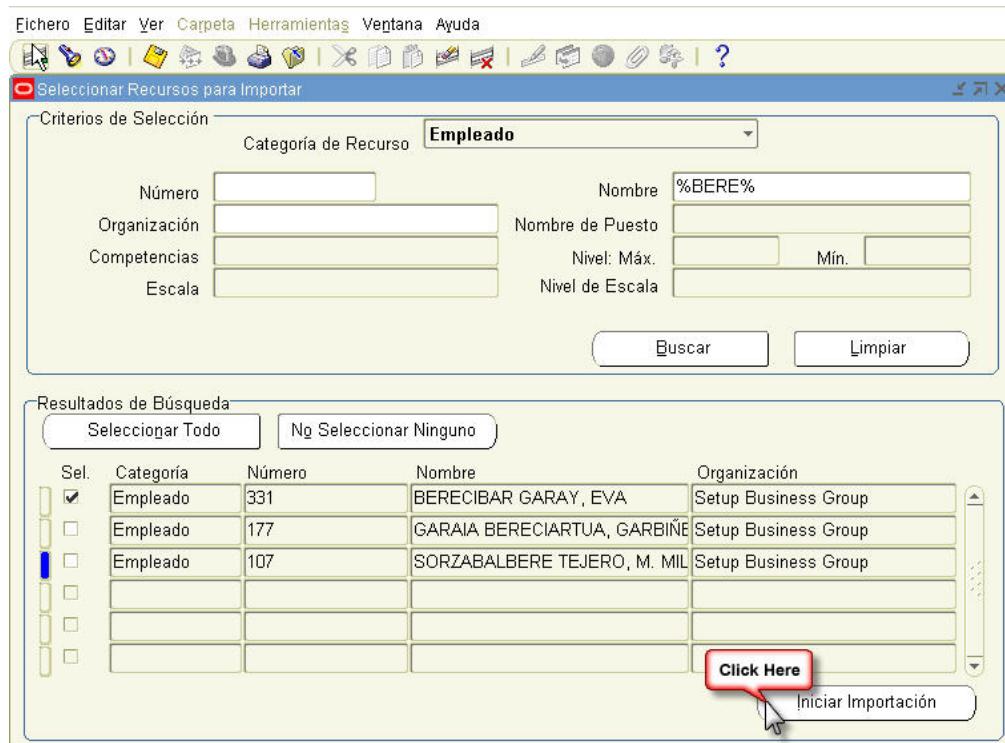


Imagen 1.4.3-1

Siguiente pantalla en la que hay que simplemente pulsar Aceptar

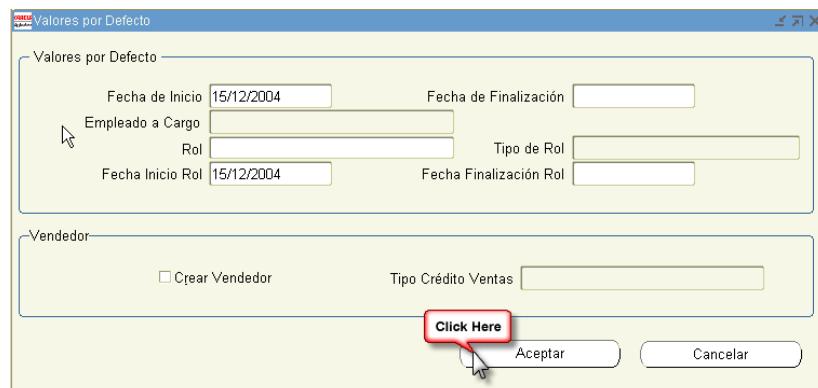


Imagen 1.4.3-2

Pulsar en Guardar Recurso y después entrar en la pantalla de detalles para cada uno.

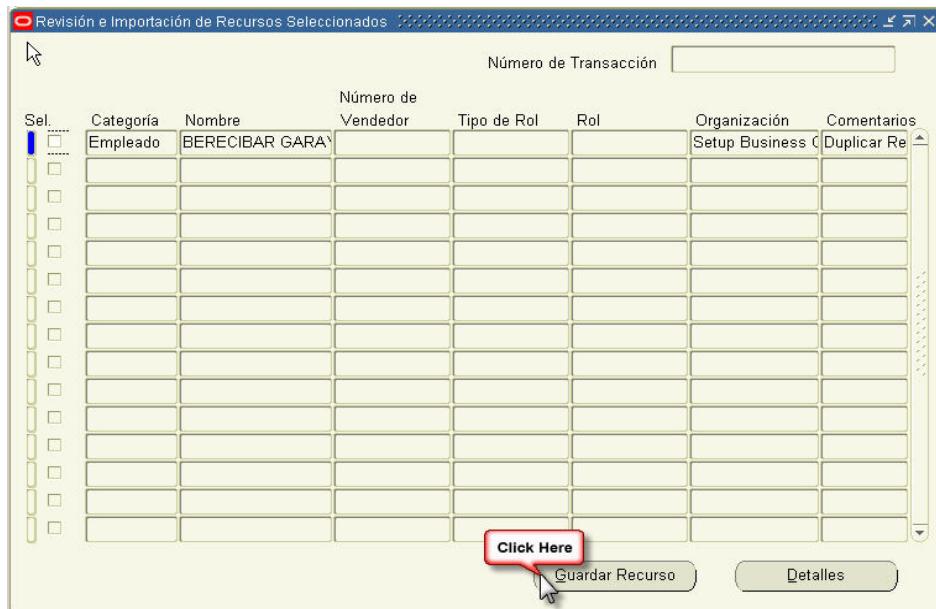


Imagen 1.4.3-3

Además debe de incluirse el nombre de usuario definido en el paso 2. (1). Añadir el rol de Director Soluciones de Soporte (2) no es un paso obligatorio.

Imagen 1.4.3-4

Pantalla de detalle de recursos, también es optativo seleccionar la pestaña grupos para incluir a FERENCIBAR

The screenshot shows the 'Recurso' (Resource) window with the following details:

- Header:** Recurso
- Fields:**
 - Número: 10153
 - Categoría: Employee
 - Nº Vendedor: [empty]
 - Nombre: RIVAS, JOSE ANTONIO
 - Organización: Setup Business Group
 - Nombre de Origen: RIVAS, JOSE ANTONIO
 - Fecha de Inicio: 15/12/2004
 - a Finalización: [empty]
 - Nom. Usuario: JRIVAS
 - Número de Transacción: 10132
 - []
 - Consultar
- Tabs:** Roles, Grupos, Equipos, Servicio, Centro de Interacciones, Compensación, Cuentas a Cobrar, Otros. The 'Grupos' tab is selected.
- Groups Section:** A table titled 'Grupos' showing a list of groups. One row is highlighted with a red box and the text 'Click Here' over it.
- Members Section:** A table titled 'Roles de los Miembros del Grupo' showing a list of members. It includes columns for 'Nombre', 'Administrador' (with checkboxes), 'Iniciativa' (with checkboxes), 'Director' (with checkboxes), 'Miembro' (with checkboxes), 'Fecha de Inicio' (with dropdowns), and 'Fecha de Finalización' (with dropdowns).
- Text Field:** Descripción del Grupo [empty]

Imagen 1.4.3-5

Todos los agentes deben ser recursos, por lo que sea del nivel que sea el agente este paso se debe de realizar.

1.4.4 Opciones de perfil

RESPONSABILIDAD: Administrador del Sistema

RUTA PANTALLA: Perfil:Sistema

Las opciones de perfil pueden definirse a distintos niveles. A nivel de ubicación, a nivel de aplicación, a nivel de responsabilidad, a nivel de usuario, a nivel de servidor o a nivel de organización.

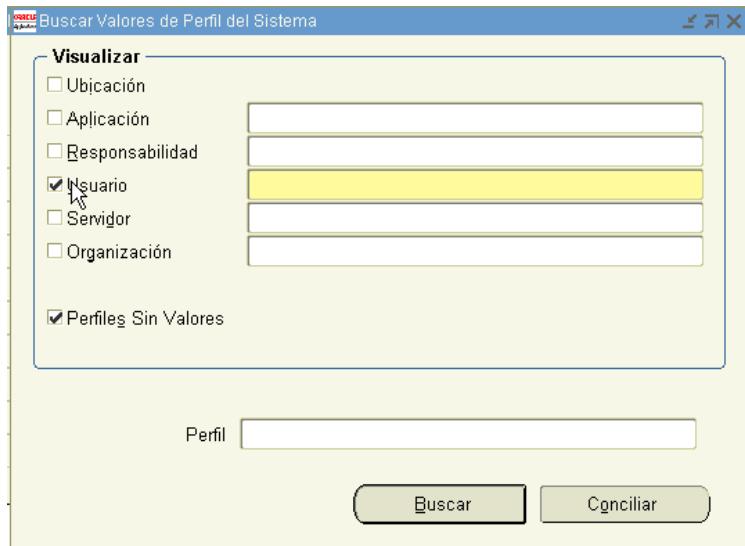


Imagen 1.4.4-1

En este caso es necesario establecerlo a nivel de usuario por eso hay que marcar el check de Usuario, seleccionar el usuario con el que estamos trabajando y seleccionar la opción de perfil “Oracle Service: Propietario de Solicitud de Servicio por Defecto”.

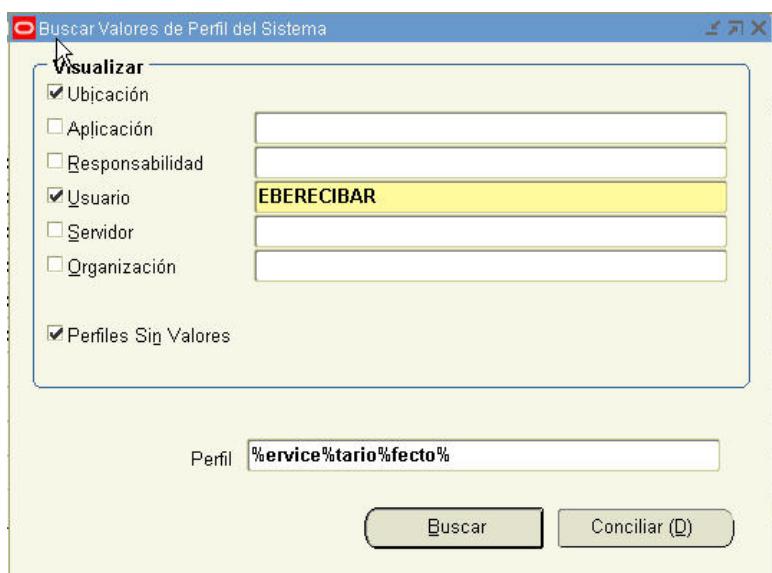


Imagen 1.4.4-2

Es necesario establecerlos por defecto para que sean los propietarios al crear la solicitud.

Opción de perfil	Valor para un gestor
Oracle Service: Propietario de Solicitud de Servicio por Defecto	Nombre del recurso
Soluciones: Responsabilidad del Usuario al Llamar a Gestión de Soluciones desde otra Aplicación	Trabajador de Base de Datos de Soluciones - Service
IEU: Cola: Previsiones	Sí

IEU: Cola: Telefonía Entrante	Sí
IEU: Controlador: UI: Activar Visor de Eventos	Sí
IEU: Escritorio: IU: Estilo de Refrescamiento	Sólo al Conectar
IEU: Escritorio: UI: Mostrar Panel de Filtro Rápido	Sí
IEU: Escritorio: UI: Mostrar Panel de Mensajes	Sí
IEU: Escritorio: UI: Mostrar Panel de Trabajo	Sí
IEU: Escritorio: UI: Personalizar Colas de Trabajo	Sí
IEU: Mensaje: UI: Notificaciones de UWQ	Sí
IEU: Mensaje: UI: Velocidad de Refrescamiento	Al Conectarse
IEU: Sin Medios: Navegar	Sí

1.4.5 Roles para la Base de Datos de Conocimiento.

RESPONSABILIDAD: Administración de HTML de CRM

RUTA PANTALLA: Setup: Users : Registro : Mantenimiento de usuarios

Accedemos a la siguiente pantalla.

ORACLE® Oracle Applications

Página de Inicio Perfil Desconectar Ayuda

Registro | Configuración

Búsqueda Rápida jtfmserver Ir A

Usuarios

Introduzca los criterios de búsqueda Nombre de Usuario EBERE% 1

Introduzca al menos tres caracteres si incluye caracteres comodín ('%' o '_') en la búsqueda.

Sel.	Apellidos	Nombre	Nombre de Usuario
<input type="checkbox"/> BERICIBAR GARAY	EVA	EBERECIBAR 2	

Crear Click Here

Anterior 1 - 1 Siguiente

Seleccione un nombre de usuario para consultar y actualizar la información de usuario o restablecer la clave de conexión.

Suprimir Usuarios

Página de Inicio | Usuarios | Configuraciones | Implantación | Diagnósticos | Rendimiento | Integración | Diseño | Página de Inicio | Perfil | Desconectar | Ayuda

Imagen 1.4.5-1

Registro | Configuración

Búsqueda Rápida jtfmserver Ir A

Detalles del Usuario

Click Here Id Usuario: EBERECIBAR

Roles

Restaurar Clave

Clave Nueva Restaurar Clave

Página de Inicio | Usuarios | Configuraciones | Implantación | Diagnósticos | Rendimiento | Integración | Diseño | Página de Inicio | Perfil | Desconectar | Ayuda

Imagen 1.4.5-2

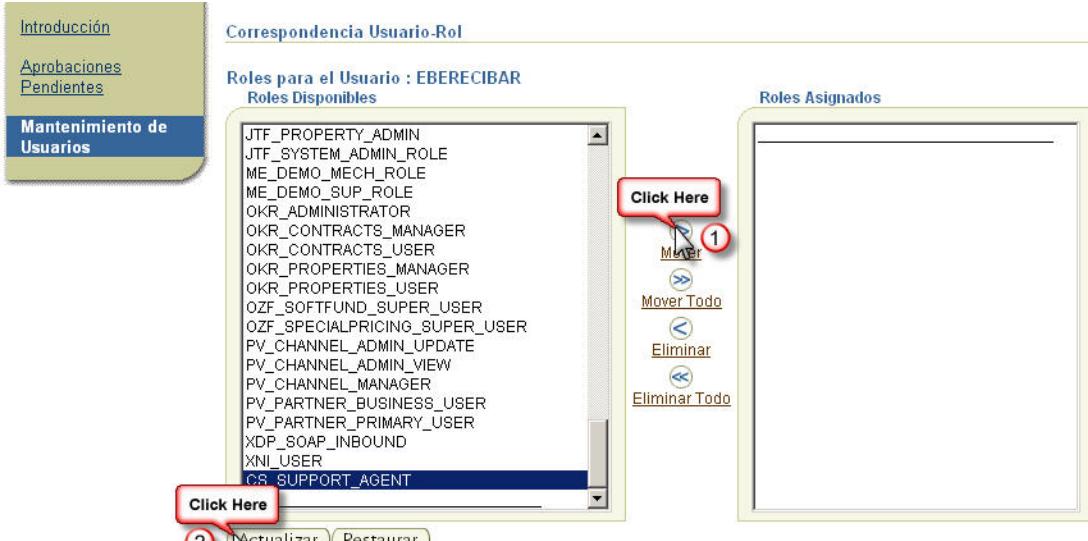


Imagen 1.4.5-3

Imagen 1.4.5-1

- (1) Se busca el usuario
- (2) Se pincha en el nombre de usuario correspondiente

Imagen 1.4.5-2 Se pincha en el botón de roles.

Imagen 1.4.5-3 Se asigna el rol adecuado.

Para gestor => Se asigna CS_SUPPORT_AGENT

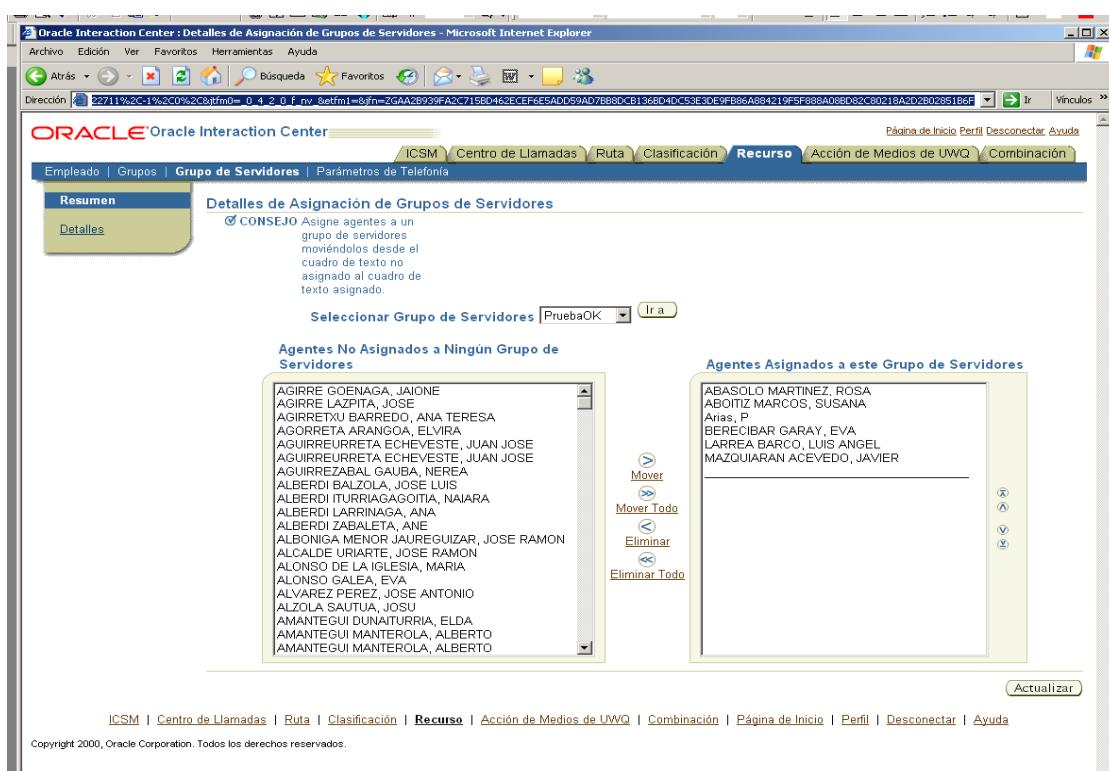
1.4.6 Configuración de Centro de Llamadas (Interaction Center)

RESPONSABILIDAD: Administración de HTML de Centro de Llamadas
RUTA PANTALLA: Recurso / Grupo de servidores

Accedemos a la siguiente pantalla.



Pulsamos el botón de ir a y pinchamos en el nombre del grupo de servidores
Lo que nos lleva a la siguiente pantalla



Elegimos la persona a la que estamos dando de alta en este caso ya no es eva berecibar sino yolanda garcia gil, la elegimos del lado derecho y la pasamos al izquierdo por medio de la flecha mover y luego pulsamos el botón que se encuentra en la parte inferior izquierdo, pulsamos el botón actualizar.

RUTA PANTALLA: Recurso / parámetros de telefonía.

Para el primer desplegable se elige grupo de servidores y para el segundo el grupo correspondiente en este caso se llama prueba ok.

Se pincha en el link correspondiente al nombre de la persona en aplicaciones como es en este caso ygarcia

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer window displaying the Oracle Interaction Center interface. The URL in the address bar is http://xcall02.seguroslagunaro.es:8001/OA_HTML/cciRsTelParamNew.jsp?action=findUser&jst0=1117_22711%2C22711%2C-1%2C0%2C&jfm0=_0_4_3_-1_f_nv_8&tfm1=&jfn=ZG6434A389. The page title is "ORACLE Oracle Interaction Center". The navigation menu includes ICSM, Centro de Llamadas, Ruta, Clasificación, Recurso, Acción de Medios de UWQ, and Combinación. Below the menu, there are links for Empleado, Grupos, Grupo de Servidores, and Parámetros de Telefonía. The main content area is titled "Buscar Usuario Activado para Telefonía" and contains a search form with dropdown menus for "Introduzca los criterios de búsqueda" set to "Grupo de Servidores" and "PruebaOK". A table lists users from the "PruebaOK" group:

Nombre de Recurso	Id Recurso	Grupo de Servidores	Nombre de Usuario
ROSA ABASOLO MARTINEZ	100000186	PruebaOK	AGENTE2
SUSANA ABOTIZ MARCOS	100000108	PruebaOK	AGENTE3
EVA BEREICIBAR GARAY	100000389	PruebaOK	EBEREICIBAR
Pedro García	100000060	PruebaOK	IMPLEMENTADOR
JAVIER MAZQUIJARAN ACEVEDO	100000393	PruebaOK	JMAZQUIJARAN
LUIS ANGEL LARREA BARCO	100000091	PruebaOK	SYSADMIN
null null	100000140	PruebaOK	YGARCIA

At the bottom of the table, there are links for First, Previous, Next, and Last. The footer contains links to ICSM, Centro de Llamadas, Ruta, Clasificación, Recurso, Acción de Medios de UWQ, Combinación, Página de Inicio, Perfil, Desconectar, and Ayuda. It also includes a copyright notice: Copyright 2000, Oracle Corporation. Todos los derechos reservados.

Llegando a la siguiente pantalla, en la que se rellena el valor correspondiente al teleset y que será el valor con el que el usuario se loge en el universal work queue.

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer window displaying the Oracle Interaction Center interface. The URL in the address bar is http://xcall02.seguroslagunaro.es:8001/OA_HTML/cciRsTelParamDet.jsp?action=updateParam&jst0=1117_22711%2C22711%2C-1%2C0%2C&jfm0=_0_4_3_-1_f_nv_8&tfm1=&jfn=ZG9A28C. The page title is "ORACLE Oracle Interaction Center". The navigation menu includes ICSM, Centro de Llamadas, Ruta, Clasificación, Recurso, Acción de Medios de UWQ, and Combinación. Below the menu, there are links for Empleado, Grupos, Grupo de Servidores, and Parámetros de Telefonía. The main content area is titled "Detalles de Recursos: YGARCIA" and contains a form for selecting a service group and setting parameters:

Seleccionar Grupo de Servidores: PruebaOK

Middleware	Parámetro	Valor
LagunAroPruebaOK	Id Agente de ACD	2008
LagunAroPruebaOK	Id Agente de ACD	
LagunAroPruebaOK	Id Agente de ACD	
LagunAroPruebaOK	Id Agente de ACD	

Buttons: Añadir, Actualizar, Restaurar, Eliminar.

Below the table, there are buttons for Actualizar and Restaurar, and a header row for "Grupo de Servidores", "Middleware", "Parámetro", and "Valor".

The footer contains links to ICSM, Centro de Llamadas, Ruta, Clasificación, Recurso, Acción de Medios de UWQ, Combinación, Página de Inicio, Perfil, Desconectar, and Ayuda. It also includes a copyright notice: Copyright 2000, Oracle Corporation. Todos los derechos reservados.

RUTA PANTALLA: Centro de llamadas / teleset.

The screenshot shows the Oracle Interaction Center interface within a Microsoft Internet Explorer window. The title bar reads "Oracle Interaction Center - Microsoft Internet Explorer". The menu bar includes "Archivo", "Edición", "Ver", "Favoritos", "Herramientas", and "Ayuda". The toolbar contains icons for Back, Forward, Stop, Home, Search, Favorites, and others. The address bar shows the URL: "http://xcall02.segurossegurano.es:8001/OA_HTML/cctTelesetSummary.jsp?itfm0=0_1_2_-1_f_nv_&fn=ZGB9266AA451C6730BDSAS8CD2D2B0CEE19AA250088DE6AE732ED83F9F22D7B5CF108C2". The main navigation menu at the top right includes "Página de Inicio", "Perfi", "Desconectar", and "Ayuda". Below the menu, tabs are visible: ICSM, Centro de Llamadas (selected), Ruta, Clasificación, Recurso, Acción de Medios de UWQ, and Combinación. A secondary navigation bar below the tabs includes "Middleware", "Punto de Ruta", "Teleset" (selected), "IVR", "Multidirección", "Interfaz Telefónica", and "Claves de Interacción". The main content area is titled "Telesets". It features several dropdown menus: "Seleccionar Grupo de Servidores" (set to "PruebaOK"), "Seleccionar Middleware" (dropdown menu), and "Seleccionar Tipo de Teleset" (dropdown menu). There is also a search field "Introduzca los criterios de búsqueda" with a "Ir" button. Below these controls are two buttons: "Actualizar" and "Restaurar". The main data table lists five entries:

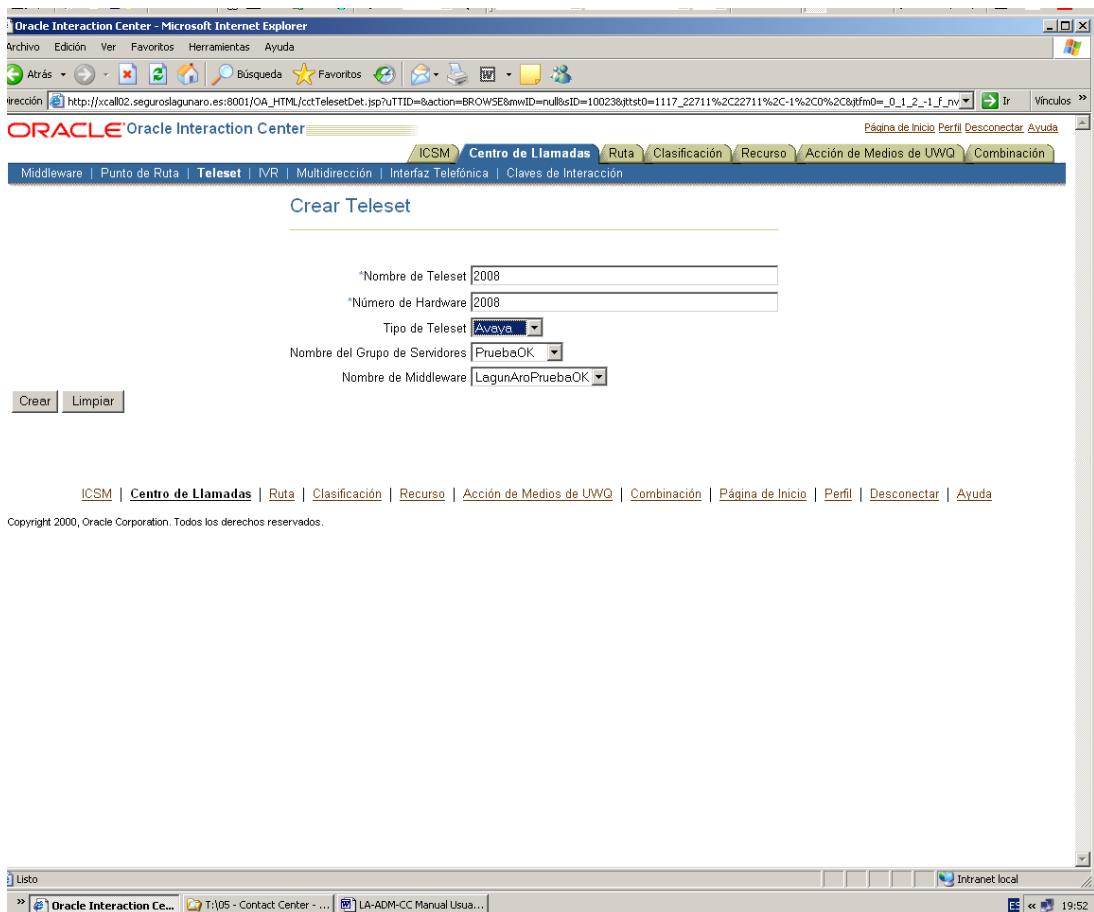
Eliminar <input type="checkbox"/>	Número de Hardware	Nombre de Teleset	Tipo de Teleset	Nombre de Middleware
<input type="checkbox"/>	2000	2000	Avaya	LagunAroPruebaOK
<input type="checkbox"/>	2001	2001	Avaya	LagunAroPruebaOK
<input type="checkbox"/>	2002	2002	Avaya	LagunAroPruebaOK
<input type="checkbox"/>	2013	2013	Avaya	LagunAroPruebaOK
<input type="checkbox"/>	2014	2014	Avaya	LagunAroPruebaOK

Below the table are two more buttons: "Actualizar" and "Restaurar". To the right of the table is a page number "1-5 de 5". The bottom section is titled "Actualización Masiva" and contains a "Pasos para Actualización Masiva" box with the following steps:

- Seleccione el grupo de servidores de destino y el middleware de destino
- Seleccione los telesets que se van a mover.
- Pulse Actualización Masiva

Below this box are dropdown menus for "Grupo de Servidores de Destino" (set to "PruebaOK") and "Middleware de Destino" (set to "LagunAroPruebaOK"). At the bottom are two buttons: "Actualización Masiva" and "Actualización Masiva de Todo".

Se pulsa en el botón Crear que se encuentra en la mitad de la pantalla. Aparece la siguiente pantalla en la que para cada caso el nombre del teleset y el número de hardware serán el mismo, correspondiente al loginid del teleset.



Se pulsa crear y en la parte de debajo de la pantalla se rellenan dos líneas con la extensión

**Al entrar en UWQ el número de extensión se corresponde con el nombre del teleset.
En este caso concreto habría que entrar con 2007**

1.4.7 Comprobaciones después de la configuración.

Gestor

El nuevo usuario debe de poder logarse, crear una solicitud de servicio y acceder a la base de datos de conocimiento pudiendo crear solicitudes de servicio, pero no soluciones

1.5 Configuración Administradores

Se detallan los pasos necesarios para la configuración de los nuevos administradores.

1.5.1 Pasos comunes con la configuración de agentes

Siguiendo los pasos 2.4.2 Creamos la entidad persona correspondiente
2.4.3 Crear el usuario de aplicaciones
Las responsabilidades a asignar son

Responsabilidades Administrador
Desarrollador de la Aplicación
Administrador del Sistema
Administrador de Base de Datos de Soluciones
Trabajador de Base de Datos de Soluciones
Administración de HTML de Centro de Llamadas
CCT_WEBPHONE_DEMO_RESP
Gestor de Cuentas a Cobrar
Inventario
Soporte al Cliente
LA: Gestor Solicitudes
AX - Supervisor de Contabilidad General
Superusuario de Oracle Order Management
AK Developer
Gestor de Recursos de CRM
Administrador de CRM
Administración de HTML de CRM
Oracle Universal Work Queue - Administración de Nivel de Ubicaciones de Proveedores de Trabajo
Oracle Universal Work Queue - Administración de Proveedores de Trabajo
Gestor Superusuario de HRMS Global
Usuario de Oracle Service Intelligence
Gestor de Soporte al Cliente
Análisis Diario de Soporte al Cliente

2.4.4 Crear el recurso

2.4.6 Opciones de perfil

1.5.2 Asignar los roles.

RESPONSABILIDAD: Administración de HTML de CRM

RUTA PANTALLA: Setup: Users : Registro: Mantenimiento de Usuarios

Accedemos a la siguiente pantalla:

The screenshot shows the Oracle Applications User Management interface. The top navigation bar includes links for Home, Users, Settings, Deployment, Diagnostics, Performance, Integration, and Design. A sub-navigation bar on the left shows 'Registro' and 'Configuración' under 'Mantenimiento de Usuarios'. A 'Quick Find' search bar contains the text 'jtffmserver'. The main content area is titled 'Users' and displays a table of user records. The table has columns for Select, Last Name, First Name, and User Name. Two rows are listed:

Select	Last Name	First Name	User Name
<input type="checkbox"/>	HDV	Administrador 2	ADMINISTRADOR2
<input type="checkbox"/>	HDV	Administrador	ADMINISTRADOR_HDV

Below the table, there are buttons for 'Create', 'Previous 1 - 2 Next', and 'Delete User(s)'. The bottom of the screen shows a standard navigation bar with links for Home, Users, Settings, Deployment, Diagnostics, Performance, Integration, Design, Profile, Sign Out, and Help.

Imagen 1.5.2-1

Pinchamos en Administrador2 y pasamos a la siguiente pantalla

The screenshot shows the Oracle Applications User Details interface for the user 'ADMINISTRADOR2'. The top navigation bar and sub-navigation bar are identical to the previous screenshot. The main content area is titled 'User Details' and shows the user ID 'User ID: ADMINISTRADOR2'. Below this, there is a 'Roles' button. Further down, there is a 'Reset Password' section with a 'New Password' input field and a 'Reset Password' button. The bottom of the screen shows the standard navigation bar.

Imagen 1.5.2-2

Pinchamos en el botón de roles y ejecutamos la acción de mover todos los roles

User-Role Mapping

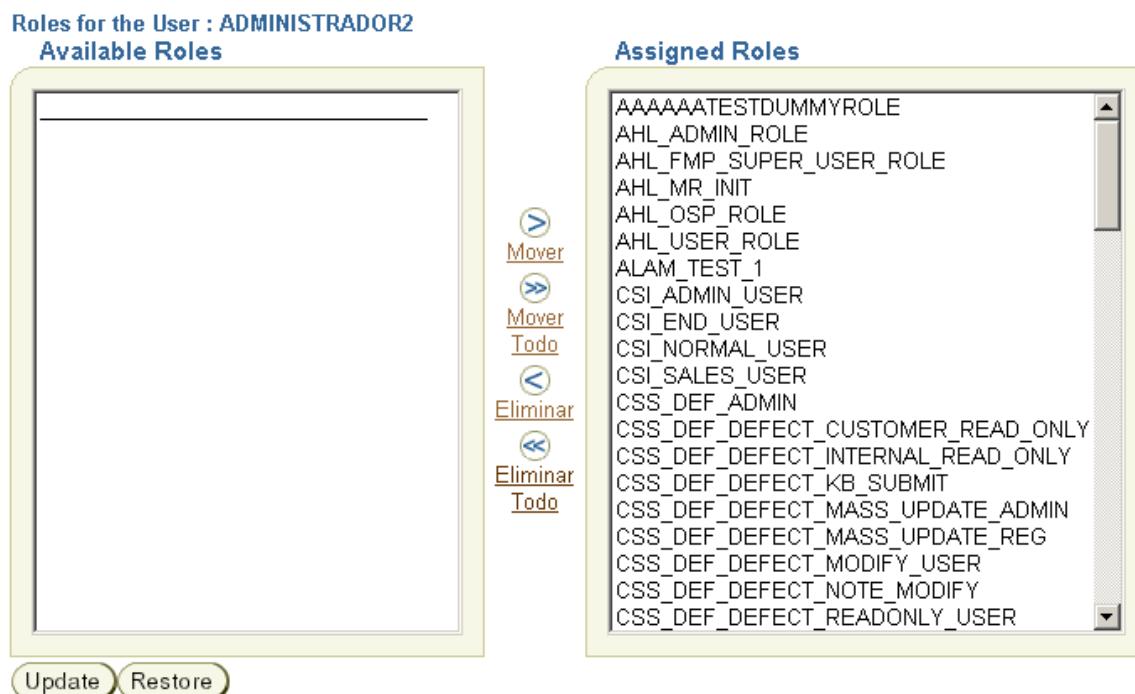


Imagen 1.5.2-3

Pinchamos en el botón Update.

1.5.3 Comprobaciones después de la configuración.

Administrador
Un usuario administrador debe poder realizar las actividades incluidas en este documento, como creación de agentes, modificación de datos de comerciales

1.6 Tipificación de niveles de solicitudes.

Los niveles de las solicitudes de servicio se encuentran definidos en listas de valores. Estas listas están dentro del sistema como listas de valores. Los nombres de las listas de valores implicadas son los siguientes.

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
LA_SR_TIP1	Tipificación 1
LA_SR_TIP2	Tipificación 2
-configuración tipo solicitud de servicio-	Tipificación 1

1.6.1 Añadir nuevos valores LA_SR_TIP1

Consiste en añadir valores a la tipología ya existente, es decir añadir nuevos valores al juego de valores LA_SR_TIP1.

RESPONSABILIDAD: Administrador del Sistema
RUTA PANTALLA: Aplicación Validación Valores

Primero se selecciona la lista de valores

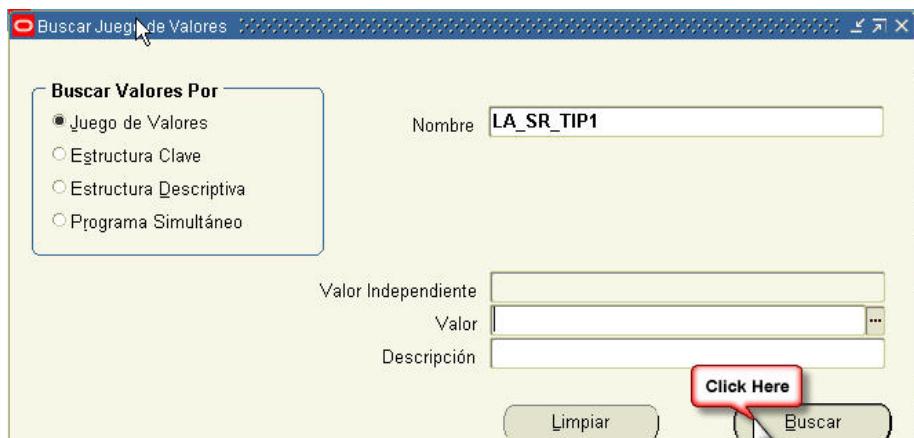


Imagen 1.6.1-1

Dentro de la pantalla hay que hacer click en el icono de la botonera con la cruz verde que se encuentra cerca de (1). Así aparecerá un nuevo renglón vacío debajo de los existentes en (2).

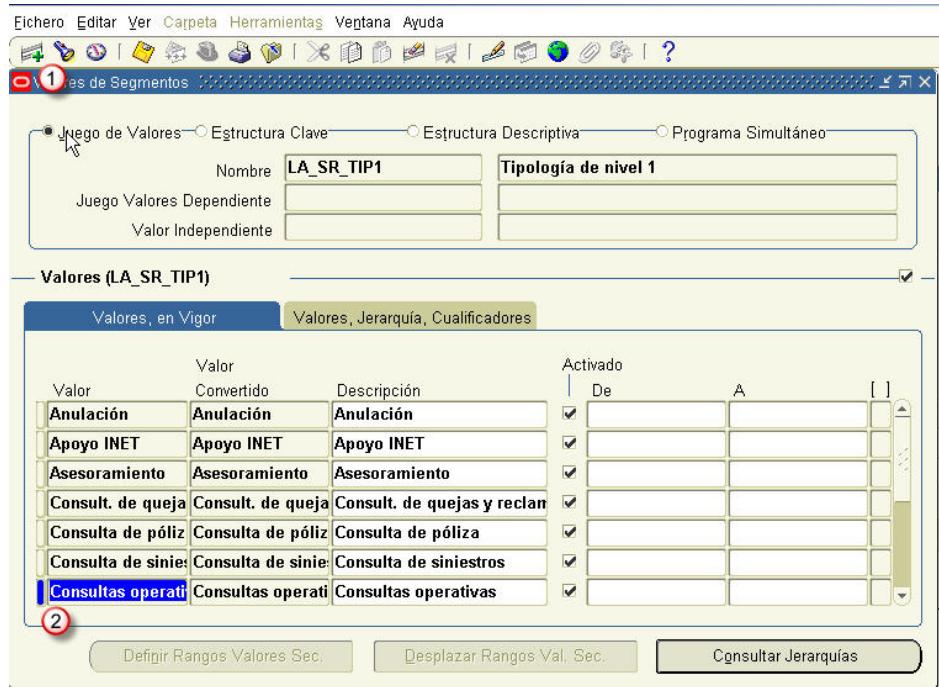


Imagen 1.6.1-2

Se rellena ese nuevo registro con la nueva información (3) y se pulsa guardar (4).

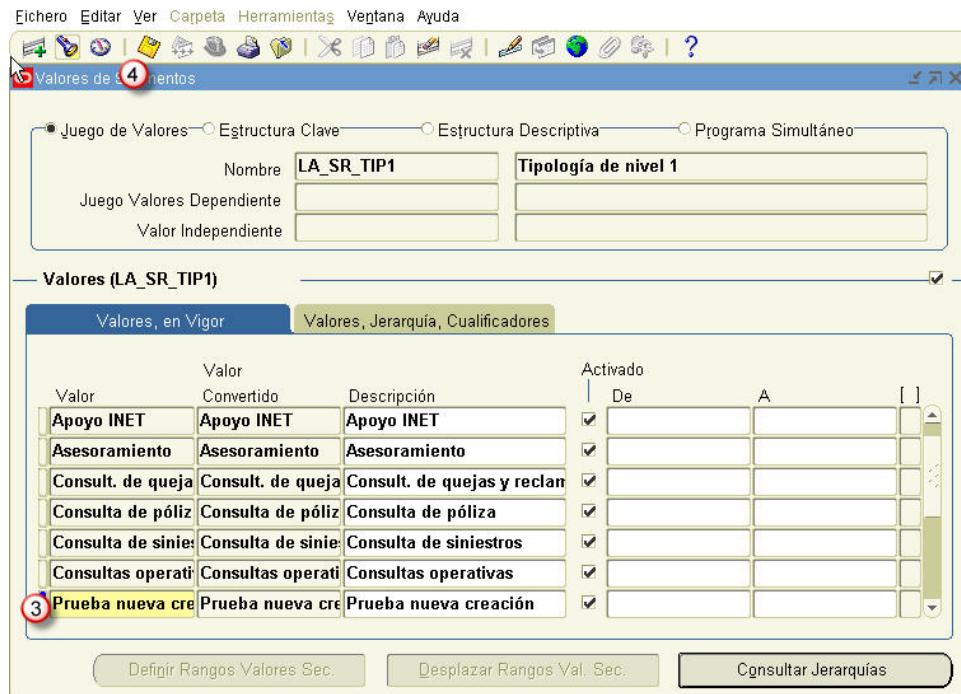


Imagen 1.6.1-3

Como una tipología se corresponde con un tipo de solicitudes de servicio es necesario rellenarlo en la parte de solicitudes de servicio.

RESPONSABILIDAD: Soporte al Cliente
RUTA PANTALLA: Configuración / Solicitudes de Servicio / Tipos de Solicitud

Tipo	Proceso de Negocio	Nombre de Grupo de Estado	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Mantenimiento de Complejo	
					Activos	Nombre de Fichero de Imagen []
Consultas operativas	Setup Business Process	Inicial Contact Center			<input type="checkbox"/>	
Contratación	Setup Business Process	Inicial Contact Center			<input type="checkbox"/>	
Customer Service Request			19-NOV-1999	17-APR-2005	<input type="checkbox"/>	
Declaración de siniestros	Setup Business Process	Inicial Contact Center			<input type="checkbox"/>	
Encuestas, telemarketing	Setup Business Process	Inicial Contact Center			<input type="checkbox"/>	
General Contact Center	Setup Business Process	Inicial Contact Center		08-AUG-2005	<input type="checkbox"/>	
Gestión de impagados	Setup Business Process	Inicial Contact Center			<input type="checkbox"/>	
Gestión de siniestros	Setup Business Process	Inicial Contact Center			<input type="checkbox"/>	

Para añadir un nuevo registro se pulsa en (1) – la cruz verde de inserción de nuevas líneas -. El nombre se establece en tipo, el proceso de negocio debe ser “Setup Business Process” y el nombre de Grupo de Estado debe ser Inicial Contact Center. Se graba el registro

1.6.2 Añadir nuevos valores a LA_SR_TIP2

Consiste en añadir valores dependientes a la tipología ya existente, es decir añadir nuevos valores al juego de valores de LA_SR_TIP2 dependiendo de un valor de LA_SR_TIP1

RESPONSABILIDAD: Administrador del Sistema
RUTA PANTALLA: Aplicación Validación Valores

Seleccionamos el juego de valores de LA_SR_TIP2. Entonces lo que tenemos es que seleccionar para qué valor de LA_SR_TIP1 queremos definir una lista de valores. Pinchamos en el campo (2) valor independiente y obtenemos la lista de opciones. Como se observará el valor que se ha insertado en el paso anterior ya aparece en la lista.

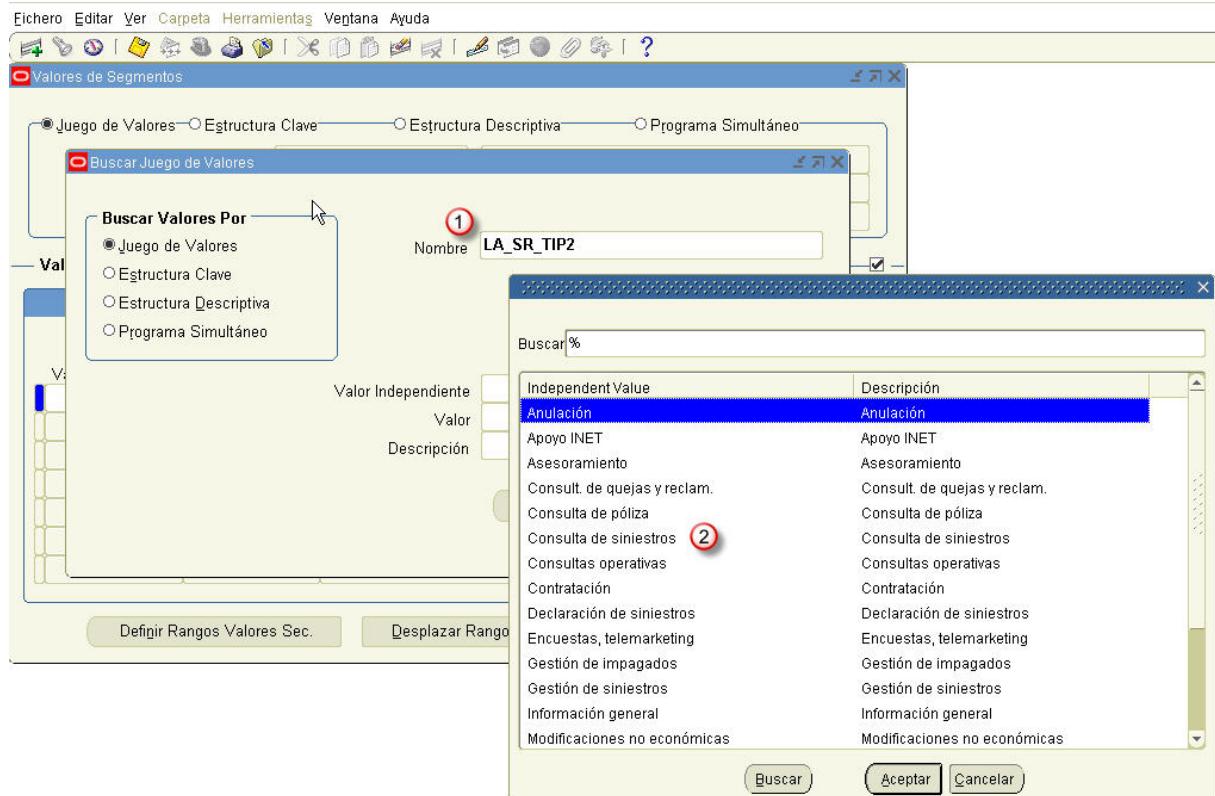


Imagen 1.6.2-1

Lo seleccionamos pulsamos aceptar y luego buscar en la pantalla de “Buscar Juego de Valores” para entrar en la siguiente pantalla

En este caso por tener un valor por defecto tenemos que desactivarlo (4). Si todos los registros estuvieran rellenos para añadir más líneas pincharíamos en el ícono de la botonera con la cruz verde (5). Rellenaríamos los valores de prueba (6) Y para terminar bastaría con pulsar en el ícono guardar de la botonera (7)

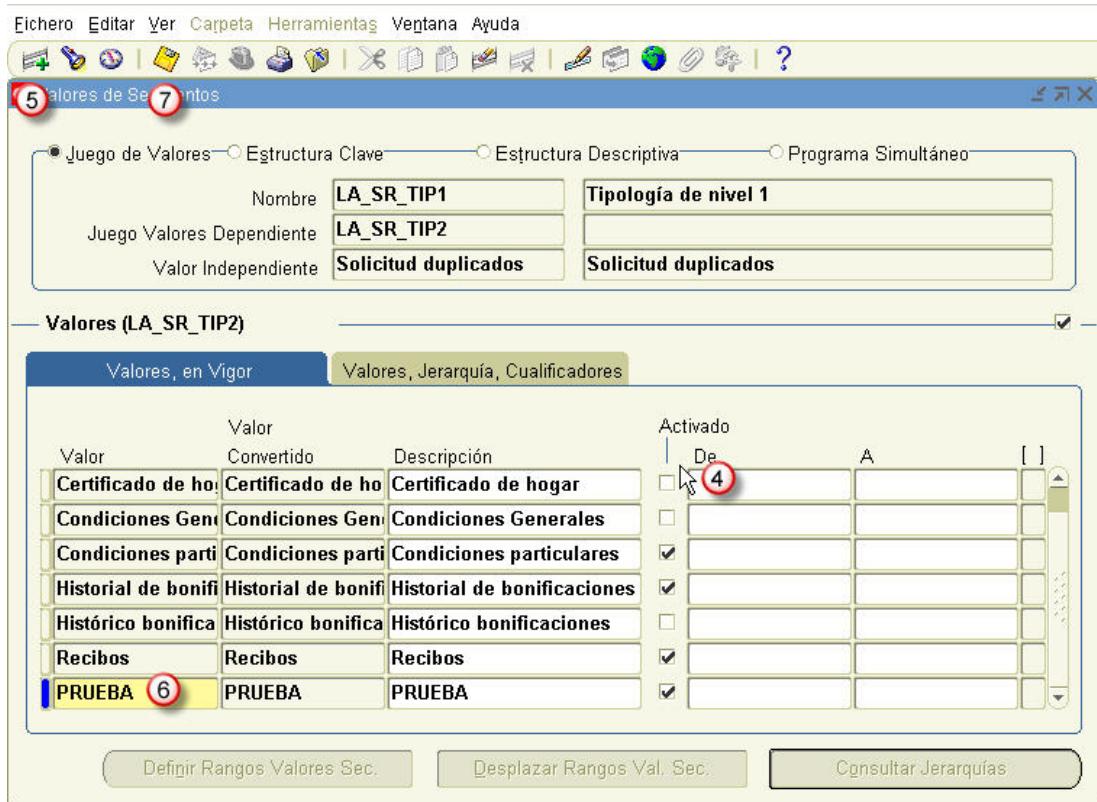
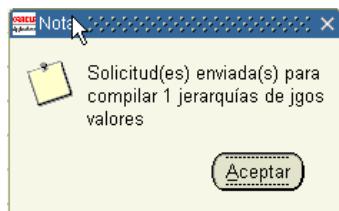


Imagen 1.6.2-2

Al cerrar la ventana después de guardar aparece la siguiente nota



1.6.3 Eliminar una tipificación

Las tipificaciones no son accesibles desde el sistema una vez que se eliminan. Para eliminar una tipificación hay que desactivar la opción correspondiente en la lista de valores.

RESPONSABILIDAD: Administrador del Sistema
RUTA PANTALLA: Aplicación Validación Juego

Se selecciona la lista de valores correspondiente (o el valor de la lista de valores dependiente). Y se desactiva pinchando en (1)

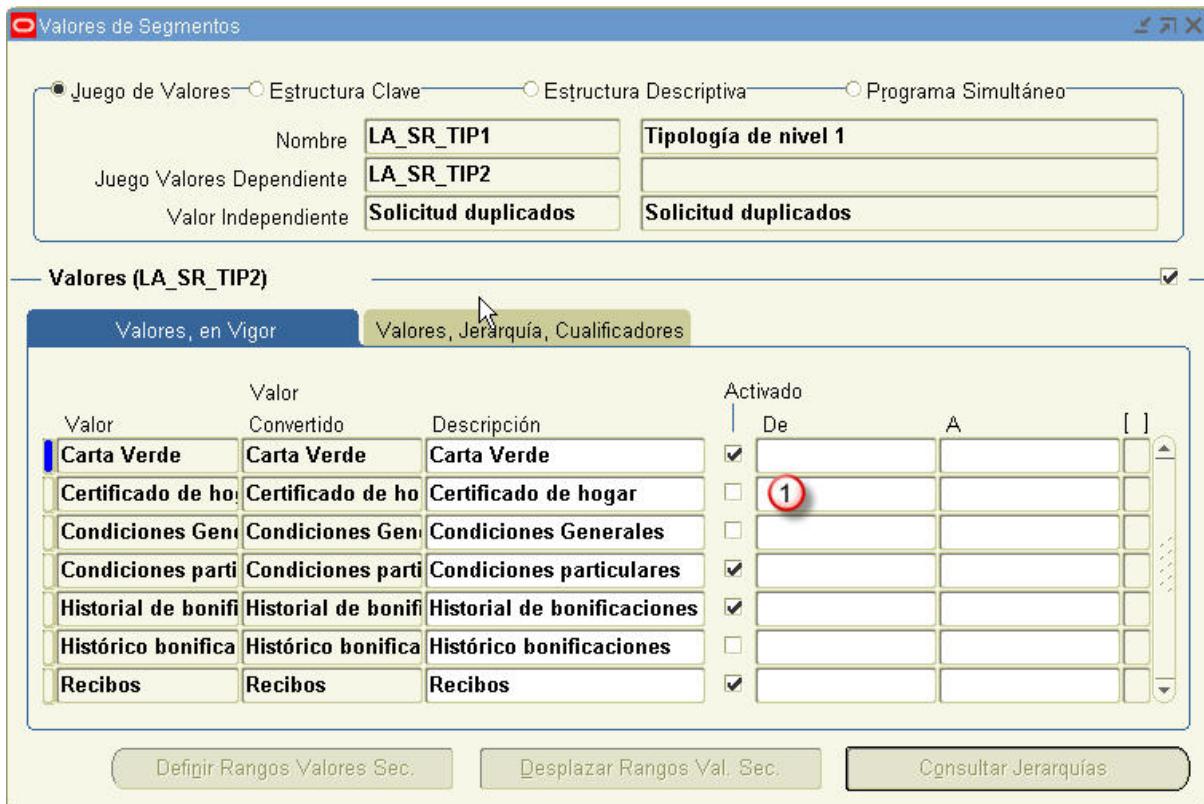


Imagen 1.6.3-1

1.7 Introducción a la parametrización.

Las listas de valores y los flexfield utilizados en el sistema se encuentran definidos en los documentos de parametrización. Los nombres de estos documentos son:

BR100CSC_LA_DESAv1.0.doc
BR100FND_LA_DESAv1.0.doc
BR100GL_LA_DESAv1.0.doc

Toda la configuración del sistema no estándar ni modificada por parches se encuentra en estos documentos.

Un ejemplo de la explicación que da el documento es la correspondiente a una lista de valores dependiente

Primero se tiene el nombre del epígrafe, que explica a que parte de la parametrización nos encontramos. Luego la definición de la responsabilidad y la ruta que hay que seguir para llegar a la pantalla.

Finalmente los valores introducidos en formato tabla, sin pantallazos.

>>>>>

Soporte al Cliente – Cambio en Valores de Lista de Valores



Soporte al Cliente : Configuración > Valores de Listas de Atención al Cliente

Form
Name

Atención al Cliente de Valores de Listas

Descripción: Cambiamos los valores a Alto y Bajo

Tipo	CSC_PROF_RATINGS
Significado	Códigos de Clasificación de Perfil de Cliente
Aplicación	Customer Care
Descripción	Clasificación para valores de comprobación de perfil de cliente

Reglas

Código	Significado	Descripción	Etiqueta	De	Activado
HIGH	Alto	Clasificación que representa el valor superior de una comprobación de perfiles		28/02/2000	Si
LOW	Bajo	Clasificación que representa el valor inferior de una comprobación de perfiles		28/02/2000	Si
MEDIUM	Medio	Clasificación que representa el valor medio de una comprobación de perfiles		28/02/2000	Si
.	.			19-AUG-2005	
-	-			19-AUG-2005	

1.7.1 Modificación opción de perfil:

En el documento de BR100CSC_LA_DESAv1.00 en el apartado: "Atención al Comercial - Configuración Opciones de Perfil" Tenemos la descripción de la responsabilidad y la ruta que se debe seguir para cambiar las opciones de perfil establecidas en la aplicación.

Elegimos una de ellas y la modificamos

1.8 Auditoría.

1.8.1 Solicitud de Servicio.

Oracle aplicaciones dispone de una pestaña de log disponible con las modificaciones que se han realizado en una solicitud de servicio.

RESPONSABILIDAD: LA: Gestor de Solicituds o Soporte al Cliente
RUTA PANTALLA: Menú Herramientas1/Solicitar Auditoría

Dentro de la pantalla F11 + CTRL F11

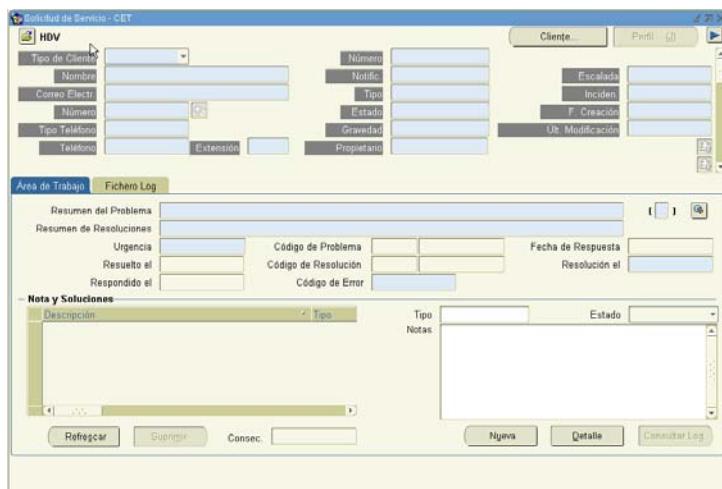


Imagen 1.8.1-1

Buscamos la solicitud de servicio que queremos auditar, elegimos Menú Herramientas1/Solicitar Auditoría

Llegamos a una pantalla con la siguiente apariencia.

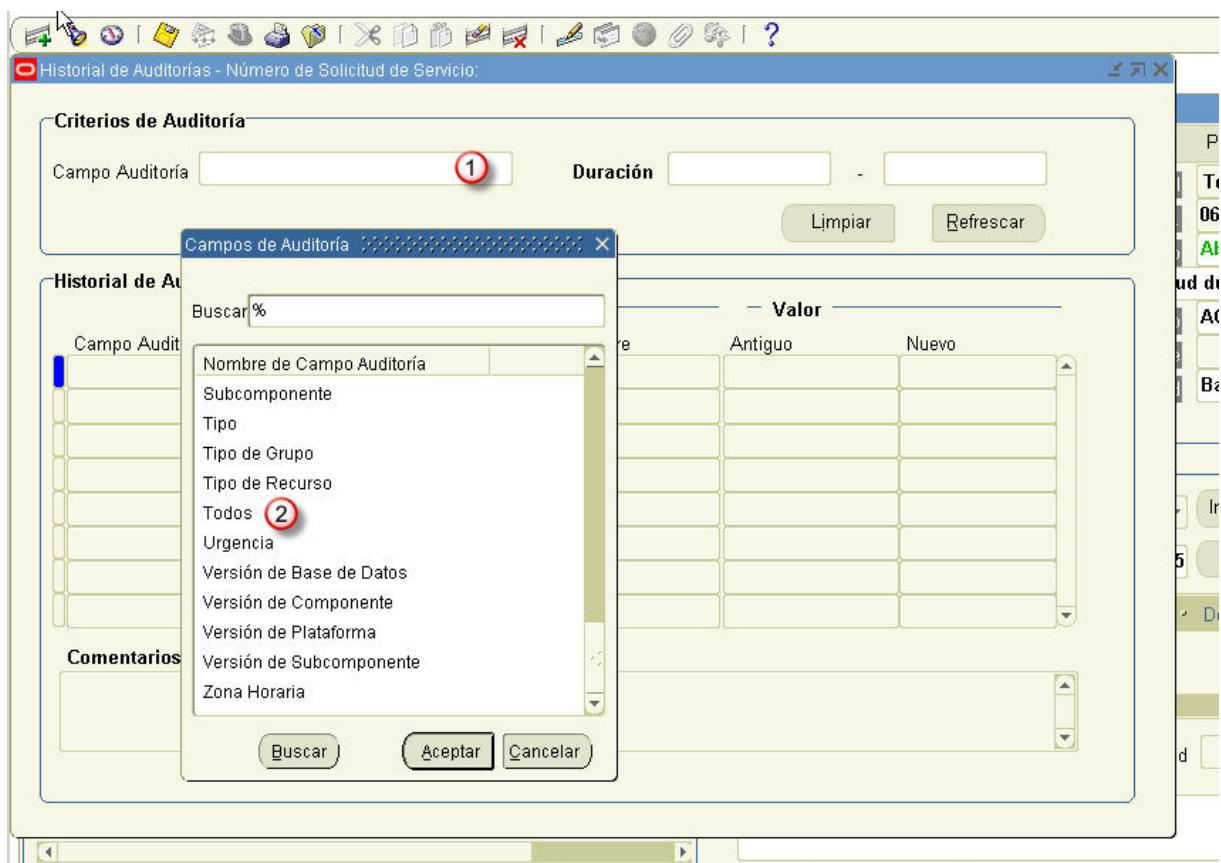


Imagen 1.8.1-2

Pinchando en (1), en campo auditoría, se abre la lista de valores con los campos que se controlan de forma estándar. Eligiendo todos se ven todos los cambios en el formato p de tabla que sigue, la parte de (3) tiene la información de quién ha realizado el cambio, la parte (4) de la pantalla indica los cambios de valores

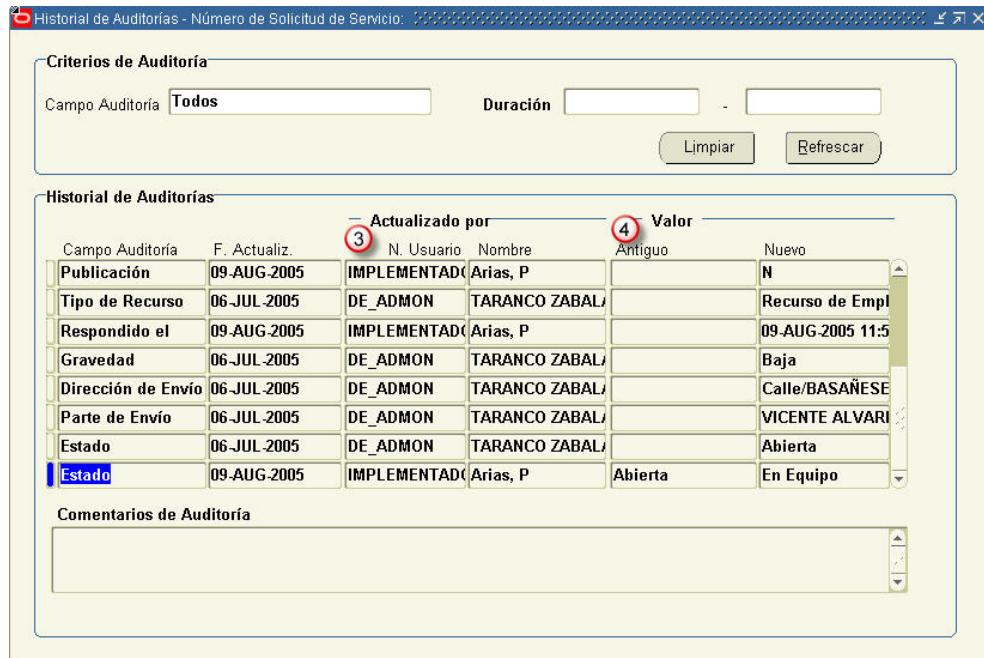


Imagen 1.8.1-3

Se puede auditar solo un campo de la solicitud de servicio o hacerlo solamente para unas fechas en concreto rellenando los campos duración, en los que se introducen dos fechas.

También se puede acceder a esta información desde el botón de notas Consultar log, pero la apariencia es menos intuitiva.

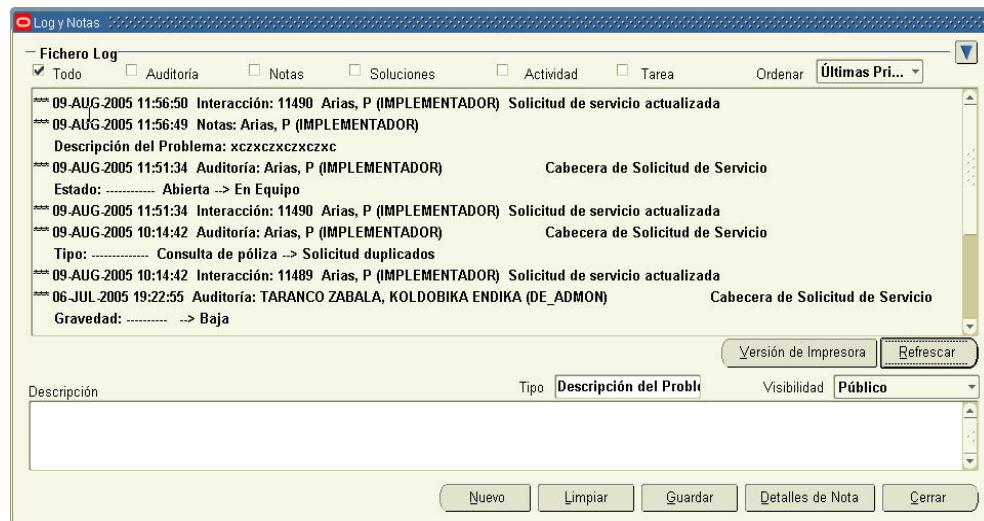


Imagen 1.8.1-4

1.9 Explicación básica del funcionamiento de la aplicación.

Referencia LA-USR-CC Manual Operación

1.10 Prácticas de formación.

1.10.1 Práctica 2.1 Conceptos básicos.

Esta práctica tiene como objetivo establecer un primer contacto con la aplicación.
Se deben realizar las siguientes acciones:

1. Buscar la URL y logarse en el sistema como administrador
2. Llegar a la pantalla de form para definir el usuario
3. Navegar por ella y realizar las preguntas que se consideren necesarias
4. Llegar a la pantalla de JSP del Trabajador de Base de Datos de Conocimiento
5. Navegar por ella realizar las preguntas que se consideren necesario

Tiempo práctica: 2 min

1.10.2 Práctica 2.2 Solicitudes Concurrentes.

Esta práctica tiene como objetivo familiarizar con los programas concurrente.
Se deben realizar las siguientes acciones:

1. Logarse como administrador
2. Siguiendo el manual llegar a la pantalla de búsqueda de las solicitudes concurrentes
3. Comprobar los estados de las solicitudes, ver la salida y el log de alguna que tenga error.
4. Lanzar el programa concurrente Actualización de personas.

Tiempo práctica: 2 min

1.10.3 Práctica (2.4, 2.5, 2.6) Creación de Administradores, gestores.

Práctica que consiste en crear y configurar el usuario con el que se va a trabajar.

1. Logarse como administrador
2. Cada usuario que esté en la formación debe crear el usuario de aplicaciones con el que podría trabajar para las siguientes pruebas.
3. Para los usuarios que ya estén creados valdría con comprobar que todo está OK, y también crear un usuario de un tipo distinto, bien sea administrador o gestor.
4. Entrar en el sistema con los usuarios creados y realizar alguna práctica de su manual

Tiempo práctica: 10.13

1.10.4 Práctica 2.7 Tipificación de niveles de solicitud de servicio.

1. Modificar el nombre de una tipología de nivel 3.
2. Crear una nueva entrada de tipología de nivel 3.
3. Comprobar en el sistema que los cambios se reflejan correctamente

Tiempo práctica: 1.41 Solamente crear una nueva

1.10.5 Práctica 2.9 Introducción a la parametrización.

1. Explicando en que parte de los br100 deben buscar, realizar cambios en las opciones de perfil.
2. Mostrar la parte de responsabilidades.
3. Mostrar la parte de menús y funciones.
4. Realizar cambios en estos apartados y ver como se reflejan en el funcionamiento de la aplicación

Tiempo práctica

1.10.6 Práctica 2.10 Auditoría

1. Buscar una solicitud de servicio en el centro de contacto
2. Ver la parte de log de la solicitud de servicio.
3. Realizar pruebas y cambios sobre ella

Tiempo práctica: 3:30

1.10.7 Práctica 2.11 Funcionamiento básico de la aplicación

Siguiendo el manual, realizar los siguientes pasos.

1. Abrir una solicitud de servicio
2. Anotar una nota y cerrar la solicitud de servicio
3. Realizar todos estos pasos siguiendo el manual de referencia LA-USR-CC Manual Operación.

Tiempo práctica:

1.11 Organización de la formación.

1.11.1 Día 1

1.11.1.1 Jornada de mañana (5 horas)

Conceptos generales
Datos Concurrentes

1.11.1.2 Jornada de tarde (3 horas)

Creación agentes, supervisores, administradores