

MANUAL DE USUARIO
Gestión de Conversaciones

Contexto

Se ha creado un nuevo módulo dentro de la herramienta de Gestión de Expedientes de Acometida (GEA), que permite comunicarse con el gestor del expediente para remitirle las dudas o consultas oportunas. Esta herramienta sustituye al uso de Observaciones que era una utilidad que entendemos no tenía las funcionalidades necesarias para hacer un uso y control adecuado. La funcionalidad de Observaciones sigue operativa pero orientada más a la inclusión de información útil que aplique a toda la vida del expediente y que no pueda ser registrada en el sistema de otra manera. Ej: información complementaria sobre la localización, urgencia de la solicitud, requisitos adicionales a tener en cuenta en el estudio de la necesidad.

De este modo, se persigue reducir los tiempos de respuesta y mejorar la experiencia de cliente para que la tramitación del expediente sea lo más sencilla y transparente posible.

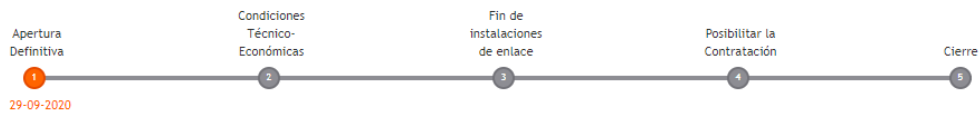
Funcionalidad

Las conversaciones siempre van vinculadas a un expediente. Para poder crear una conversación de un expediente, es necesario ir al detalle del expediente y pulsar en el botón “Conversaciones”. En esta nueva pantalla de conversaciones se podrán visualizar las conversaciones que ya han sido abiertas para este expediente, así como iniciar una nueva conversación con el gestor.

Detalle de Expediente 9037573258

Tipo de Expediente:	Rápido
Estado:	Abierto
Motivo del Expediente:	Cambio tensión
CUPS:	ES002100009574976/MG
Localización:	C/ AVENIDA PRIMERO DE MAYO, 3 , 3ºB BILBAO BIZKAIA

Fases de tramitación



*Haciendo clic sobre el número de cada fase se podrá consultar los estados de la misma.


Documentación
Contactos
Conversaciones
Agentes
Notificaciones
Suscripciones
€ Domic. Bancaria

Solicitud de Cancelación
Observaciones

Alternativas

Alternativa	Potencia (W)	Tensión (V)	Aceptada
1	4.600	3x400/230	Sí

En el siguiente ejemplo al tratarse de un nuevo expediente no tiene aún ninguna conversación abierta. Vamos a proceder a crear una pulsando en “Nueva Conversación”.

Conversaciones de expediente 9037573258 

Todas Técnica No Técnica


Mostrar registros

>

[+ Nueva Conversación](#)

Se muestra la siguiente ventana con los campos a rellenar para crear la conversación:

- Tipo Conversación: Técnica (si está relacionada con temas técnicos) / Administrativa (si las dudas son de temas no técnicos)
- Título: título que identifica la conversación
- Mensaje: el texto donde se transmite la duda/observación deseada.

Conversaciones de expediente 9037573258 

Todas Técnica No Técnica

Mostrar registros

>

[+ Nueva Conversación](#)

Tipo de conversación *

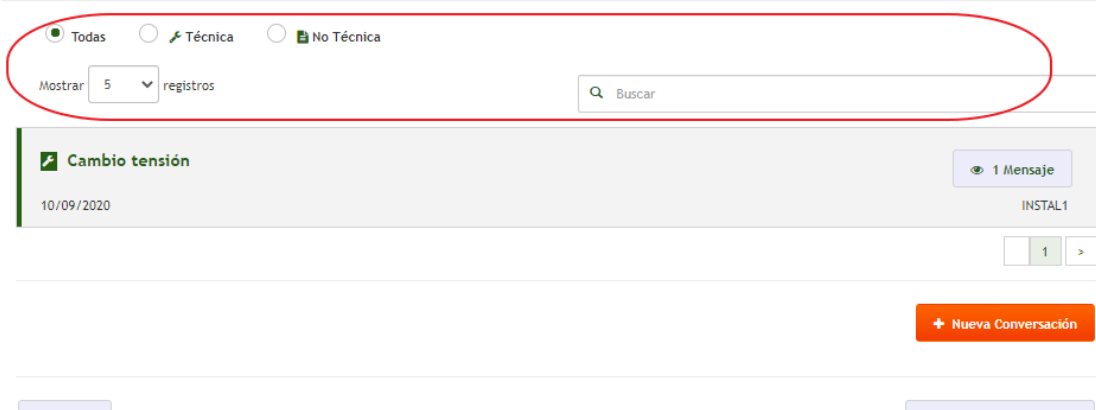
Título *

Mensaje *

[Cancel](#) [Abrir conversacion](#)

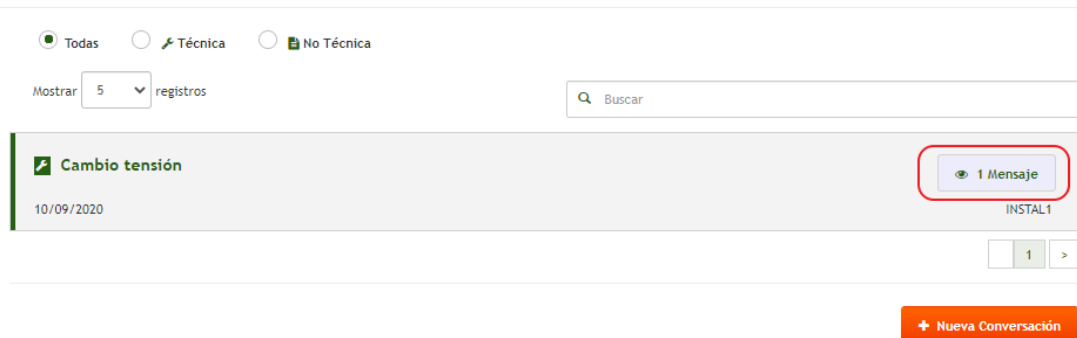
La conversación creada se visualiza en la misma pantalla. A medida que se vayan creando más conversaciones se irán incorporando a la pantalla. Para poder buscar una conversación deseada hay una serie de filtros en la parte superior. Los filtros disponibles son en base al tipo de conversación y un cuadro de texto que permite buscar por el título de la conversación.

Conversaciones de expediente 9037573258



Si se desea ver el detalle de la conversación, es necesario pulsar sobre el botón del número de mensajes. En este detalle se visualizará la conversación como si de un chat se tratase y, desde ahí, se podrán realizar diferentes acciones.


Conversaciones de expediente 9037573258



Desde la pantalla de detalle de la conversación, se pueden realizar diferentes acciones:

- Nuevo mensaje: escribe un nuevo mensaje en la conversación.
- Adjuntar archivo: permite adjuntar un archivo a un mensaje que se quiera enviar.
- Borrar último mensaje: permite eliminar el último mensaje de la conversación siempre que lo haya enviado la persona que intenta realizar la acción.
- Cerrar conversación: permite cerrar conversación, impidiendo que se envíen más mensajes y dando por cerrado el tema tratado.

Conversaciones de expediente 9037573258 

 Cambio tensión


Hola, ¿Podría cambiar la tensión a trifásica? Un saludo

10/09/2020 13:06 

Nuevo mensaje

Escribe un mensaje...

 Cerrar conversacion

 Adjuntar archivo

 Enviar

Estas conversaciones creadas serán atendidas por el gestor que corresponda. El gestor al recibir el mensaje, procederá a responder a las consultas planteadas. Cuando esto ocurra, se notificará de la existencia de una respuesta a una conversación mediante un aviso en el apartado “Conversaciones” de “Mis mensajes” y en el botón de “Conversaciones” al acceder al expediente.



Si accedemos a las conversaciones que tenemos pendientes de atender a través del apartado “Conversaciones” de “Mis mensajes”, se nos mostrarán un listado con las conversaciones que tienen nuevos mensajes por atender.

Expediente	Estado	Tipo	Motivo	Fecha Apertura	Fecha Estado	Tramitador	Dirección
9037573258	Abierto	Rápido	Cambio tensión	10/09/2020	10/09/2020	SI	48 BILBAO C/ AVENIDA PRIMERO DE MAYO, 3, 3º B (48014)

Para ver el detalle de la conversación, es necesario pulsar en el “ojo” del registro deseado.

Conversaciones de usuario

Mostrar registros


	Fecha último mensaje	Expediente	Tipo	Descripción
 	10/09/2020 13:28	9037573258	Técnica	Cambio tensión

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros < 1 >

Una vez hecho esto, se nos abrirá el detalle de la conversación y se borrará la conversación del apartado de conversaciones pendientes (“Conversaciones” de “Mis mensajes”). En este ejemplo, vemos que el gestor nos ha adjuntado un fichero que podemos descargar pulsando en el icono de descargas o bien en el nombre del fichero adjunto.

Conversaciones de expediente 9037573258

 Cambio tensión

 Marcar mensajes como no leídos

Hola, ¿Podría cambiar la tensión a trifásica? Un saludo

10/09/2020 13:06

U343101


 Hola, Te envío adjunto un fichero con los posibles cambios de tensión. Un saludo

TABLA DOCUMENTOS_GEA_17_06_2020.xlsx




10/09/2020 13:28

Nuevo mensaje

Escribe un mensaje...

 Cerrar conversacion

 Adjuntar archivo

 Enviar

Otra de las acciones que se pueden realizar es borrar un mensaje. En caso de haber mandado algo por error, se puede eliminar siempre que sea el último mensaje de la conversación. Para ello, hay que pulsar sobre la papelera que aparece en el mensaje.

Conversaciones de expediente 9037573258 

 Cambio tensión

Hola, ¿Podría cambiar la tensión a trifásica? Un saludo

10/09/2020 13:06

U343101


 Hola, Te envío adjunto un fichero con los posibles cambios de tensión. Un saludo

TABLA DOCUMENTOS_GEA_17_06_2020.xlsx



10/09/2020 13:28


Muchas 

10/09/2020 13:45

Nuevo mensaje

Escribe un mensaje...

 Cerrar conversacion


 Adjuntar archivo

 Enviar

Después de eliminar el mensaje, vemos que ya no aparece en el chat de la conversación. En el ejemplo, asumimos que damos por concluida la conversación ya que se nos ha resuelto la duda planteada. Para cerrar la conversación, pulsamos sobre el botón “Cerrar Conversación”.

Conversaciones de expediente 9037573258 

 Cambio tensión

 Marcar mensajes como no leídos

Hola, ¿Podría cambiar la tensión a trifásica? Un saludo

10/09/2020 13:06

U343101


 Hola, Te envío adjunto un fichero con los posibles cambios de tensión. Un saludo

TABLA DOCUMENTOS_GEA_17_06_2020.xlsx



10/09/2020 13:28

Nuevo mensaje

Escribe un mensaje...


 Cerrar conversacion


 Adjuntar archivo

 Enviar

Una vez hecho esto, se nos despliegan unos campos a rellenar para dejar constancia de los motivos de cierre de la conversación.

Conversaciones de expediente 9037573258

 Cambio tensión

 Marcar mensajes como no leídos

Hola, ¿Podría cambiar la tensión a trifásica? Un saludo

10/09/2020 13:06

U343101

Hola, Te envío adjunto un fichero con los posibles cambios de tensión. Un saludo
TABLA DOCUMENTOS_GEA_17_06_2020.xlsx

10/09/2020 13:28

Cerrar conversación

Motivo de solicitud de cierre *

Resuelta sin temas pendientes

Resolución de cierre *

Se ha aclarado la duda y está todo solucionado

 Cancelar

 Cerrar conversación


Una vez cerrada, la conversación aparecerá en el listado de conversaciones del expediente, pero no se podrán realizar nuevas acciones (nuevos mensajes, borrar mensajes, etc.) en la conversación. Se mantiene en ese listado para tener un historial de las conversaciones mantenidas en torno al expediente.


Conversaciones de expediente 9037573258

Todas Técnica No Técnica

Mostrar 5 registros

Buscar

 Cambio tensión

 2 Mensajes

10/09/2020

INSTAL1

1 >

 Nueva Conversación

Si continuamos creando diferentes conversaciones se irán añadiendo al listado de conversaciones del expediente. En este listado se marcan las conversaciones con diferentes colores para indicar el estado de las mismas:

- Color rojo: conversación pendiente de atender por el cliente, hay mensajes sin leer.
- Color verde: conversación abierta sin nada que atender por parte del cliente.
- Color Gris: conversación cerrada.



Conversaciones de expediente 9037573258

Todas Técnica No Técnica

Mostrar registros

Teléfono Erróneo	1 Mensaje
10/09/2020	i-DE (Gestor Administrativo)
Fecha Fin Expediente	1 Mensaje
10/09/2020	INSTAL1
Cambio tensión	2 Mensajes
10/09/2020	INSTAL1

[+ Nueva Conversación](#)