

GESTIÓN DE LA BASE DE DATOS DE CLIENTES Y EMISIÓN DE ENCUESTAS TELEMÁTICAS

INDICE

Gestión de la base de datos de cliente en Qualitas CLOUD

1. Introducción
2. Cómo dar de alta clientes
3. Vínculos con la base de datos de clientes

Emisión de encuestas telemáticas en Qualitas CLOUD

4. Cómo diseñar cuestionarios
5. Cómo lanzar encuestas

Funciones avanzadas para gestores con responsabilidades

1. Roles disponibles

Gestión de la base de datos de cliente en la plataforma digital Qualitas Cloud

1. Introducción:

La Norma ISO 9001 y dentro de los requisitos del sistema de gestión de calidad, toma como foco al **cliente**, y de forma específica en: “5.2 Enfoque al cliente; La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente (véanse 7.2.1 y 8.2.1)”

Y en el apartado: “5.6. Revisión por la dirección; 5.6.2 Información de entrada para la revisión; ... La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir: b) la retroalimentación del cliente”

E independientemente de otros apartados en: “7.2.3 Comunicación con el cliente; La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a: a) la información sobre el producto, b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

Por ello hemos establecido en **Qualitas CLOUD** y dentro de **Aplicaciones Q** un módulo específico de **clientes**.



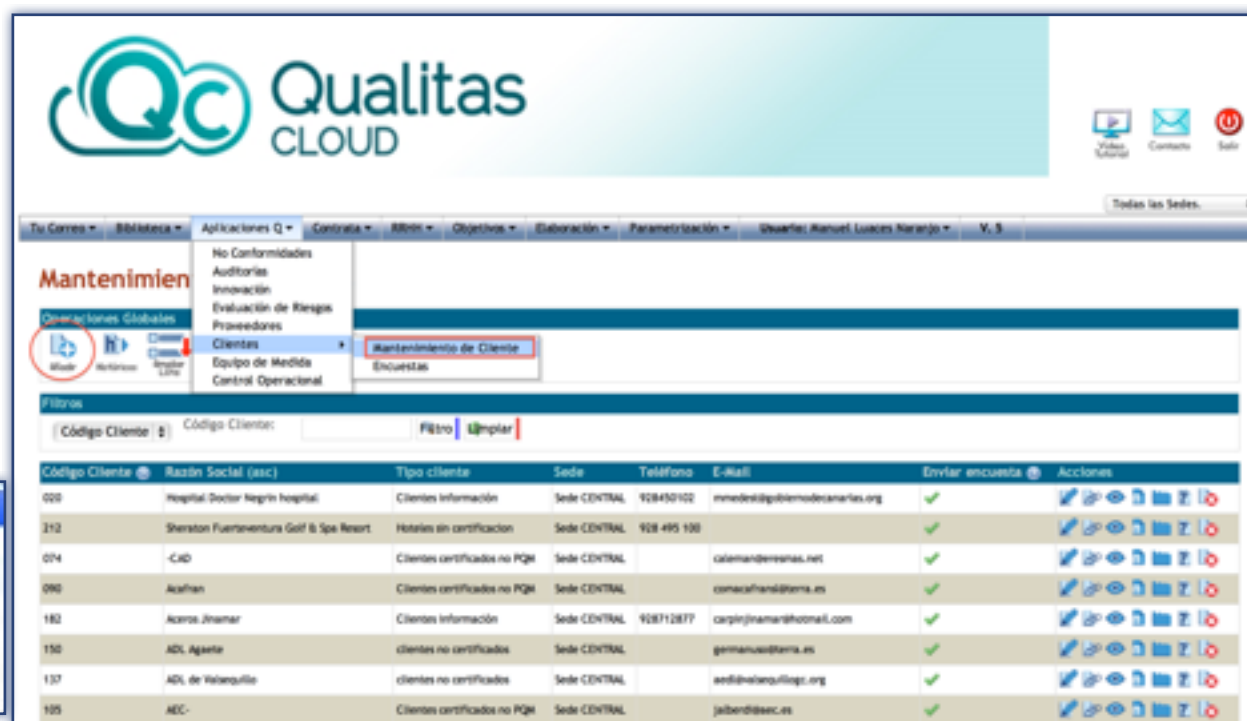
Código Cliente	Razón Social (asc)	Tipo cliente	Sede	Teléfono	E-Mail	Enviar encuesta	Acciones
600	Hospital Doctor Hegrin hospital	Clientes Información	Sede CENTRAL	918450102	mmmedest@gobiernodecanarias.org	✓	[Iconos de acciones]
312	Sherraton Fuerteventura Golf & Spa Resort	Hotelería sin certificación	Sede CENTRAL	928 495 100		✓	[Iconos de acciones]
674	-CAD	Clientes certificados no PQM	Sede CENTRAL		calamandereanas.net	✓	[Iconos de acciones]
890	Acafran	Clientes certificados no PQM	Sede CENTRAL		comacafra@acafra.es	✓	[Iconos de acciones]
142	Acorres Jamar	Clientes Información	Sede CENTRAL	928712877	corpin@amar@hotmail.com	✓	[Iconos de acciones]
730	ADL Agente	clientes no certificados	Sede CENTRAL		germanus@ama.es	✓	[Iconos de acciones]
137	ADL de Valaquiño	clientes no certificados	Sede CENTRAL		adl@valaquiñoqc.org	✓	[Iconos de acciones]
105	AEC	Clientes certificados no PQM	Sede CENTRAL		jaleb@aec.es	✓	[Iconos de acciones]

2. Cómo dar de alta clientes:

Para acceder a la base de datos de clientes, debemos ir a **Aplicaciones Q**, en el desplegable aparece **Clientes**, que además tiene un desplegable con dos opciones:

- **Mantenimiento de clientes**
- **Encuestas**

La lista permite filtrar contenidos básicos, pero además muestra los clientes que no han usado el derecho de no recibir encuesta, así como muestra el email de los clientes.



En **operaciones globales** permite:

- **Añadir:** y por tanto agregar un nuevo cliente.
- **Históricos:** y acceder a la ficha de clientes dados de baja.
- **Ampliar lista:** y ver 100 registros seguidos.
- **Exportar a Excel:** los contenidos de la base de datos de clientes.



En **acciones** de la ficha de cada cliente, se puede:

-  **Editar:** y poder modificar los contenidos de la ficha del cliente, así como pasarlo a Histórico.
-  **Anexar N documentos:** del cliente.
-  **Visualizar:** el contenido general de la ficha.
-  **No conformidades:** relacionadas con el cliente.
-  **Centros:** permite integrar datos de las diversas sedes de los clientes.
-  **Contactos de cada centro:** permite integrar datos de personas de contacto de cada centro.
-  **Encuestas:** facilita el acceso a las diversas encuestas remitidas al cliente, tanto contestadas como no contestadas.



Tipologías de clientes

Al objeto de facilitar la clasificación de clientes por tipo y el lanzamiento de encuestas por grupos o tipos de clientes, se puede tipificar las diversas tipologías o grupos de cliente en: **Parametrización | Tipologías | Tipo de clientes.**

Parar crear tipologías se pulsa el botón/

icono **Añadir.** 



Alta de clientes

Para integrar los registros de clientes de forma individual, se pulsa el

botón/icono **Añadir.** 

Se cumplimenta el formulario:

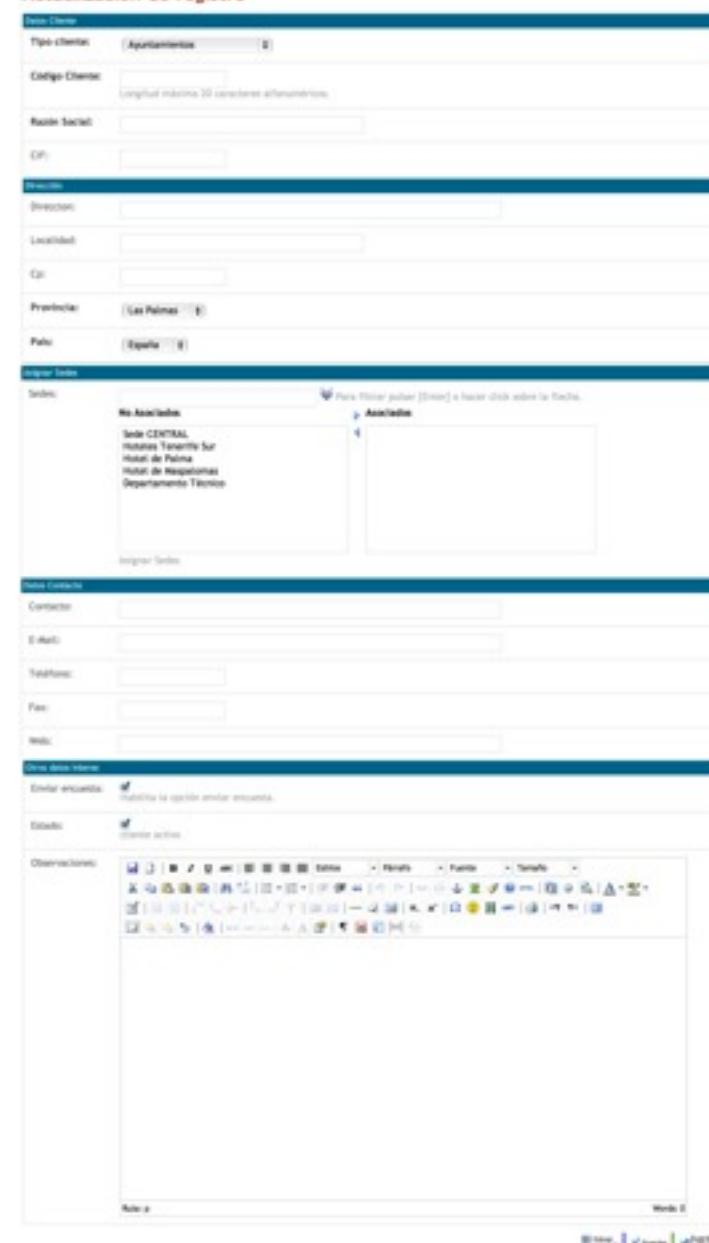
Obligatorios

- **Razón social:** Nombre comercial del cliente.
- **Sede:** /sedes a las que está vinculado ese cliente (en la versión multisede) y por tanto se pueden vincular registros de no conformidad y encuestas al mismo.

Opcionales

- **Tipo de clientes:** al objeto de facilitare su clasificación.
- **Código de clientes:** (si no se le asigna la aplicación le asigna un número correlativo.
- **CIF.**
- **Dirección.**
- **Localidad.**
- **Código postal.**
- **Provincias:** es preceptivo tenerlas de alta en: **Parametrización | Provincias.**
- **País:** es preceptivo tenerlas de alta en: **Parametrización | País.**
- **Contacto:** persona de referencia en el cliente o sede principal (pueden registrarse contactos por sede) y sus datos.
- **Email:** al que se le remitirán las encuestas.
- **Teléfono.**
- **Fax.**

Actualización de registro



- **Enviar encuesta:** cuando está **marcado**, permite poder lanzar encuestas a ese cliente, si **no está marcado** el registro no aparecerá a la hora de enviar encuestas y consta en la lista.
- **Estado:** cuando está **marcado** consta en activos, cuando **no está marcado** pasa el cliente a registros históricos
- **Observaciones.**

Importación de base de datos

En el caso de ser muy numerosa la base de datos de clientes, se puede hacer una primera importación de la base de datos por parte del desarrollador.

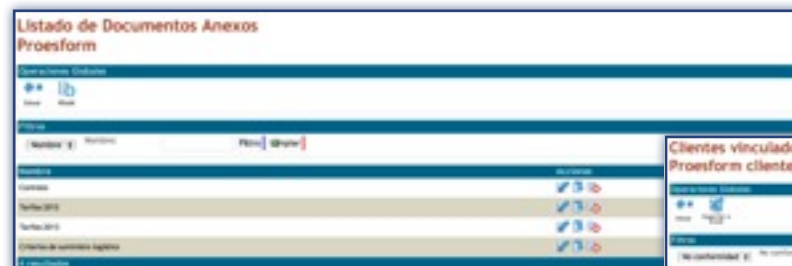
También existe la posibilidad de adquirir el módulo de importación de archivos, el cual facilita la importación y actualización de las bases de datos de Clientes (no de bajas, solo actualiza datos y da de alta).



3. Vínculos con la base de datos de clientes:

Dentro del apartado de acciones, se dispone de un conjunto de registros y bases de datos vinculadas a los clientes:

Anexar documentos



No conformidades vinculadas al cliente



Centros



- **Contactos de cada centro:** permite integrar datos de personas de contacto de cada centro.



Encuestas : facilita el acceso a las diversas encuestas remitidas al cliente, tanto contestadas como no contestadas.



Emisión de encuestas telemáticas en la plataforma digital Qualitas Cloud

4. Cómo diseñar cuestionarios:

Se puede diseñar **N** cuestionarios adaptados a los diversos tipos de consultas, lo cual se hace en:

Parametrización | Plantilla Encuestas.

El formulario dispone de dos bloques al margen del nombre:

a) **Observaciones:** que está destinado al contenido que se quiere aparezca en el correo electrónico. La modificación de sus contenidos requiere pulsar el botón de guardar.




b) **Preguntas:** que se deben escribir de forma ordenada y pueden ser de tres **tipos**:

- **Texto:** en el que la respuesta será de texto abierto.
- **Si / No:** que establece la respuestas a la pregunta en grupos de Si o No.
- **Rango:** que gradúa la puntuación de la respuesta en escala numérica y al lado del nombre de la pregunta se deberá poner el **rango** mínimo y máximo.

5. Cómo lanzar encuestas:

El módulo de encuestas permite diversas funciones:

Parar Lanza una nueva encuesta se pulsa el botón/ icono **Añadir** que está en **operaciones globales** junto a:

-  Acceder a **Históricos**: y encuestas archivadas.
-  **Ampliar lista**: y ver 100 registros seguidos.
-  **Enviar el cuestionario ahora**: La ola de encuestas se remite por la noche al objeto de no saturar los servidores, pero si se desea y pulsando este botón, remite las encuestas pendientes de forma inmediata.



Los contenidos pueden ser filtrados.



En **acciones** se puede realizar diversas operaciones:



Ver **Detalle de encuestas**. Lo que genera un informe actualizado a la fecha con las respuestas obtenidas y de forma agrupada.



Detalle emision de encuesta: Encuestas de resultados Gesplan
Número de Encuestas: 48

Pregunta	Contestadas	Puntuación Media
¿Podría indicarnos CUANTAS MEJORAS o innovaciones ha realizado tras la conclusión del programa de asesoramiento?	39	5.44
¿En que medida las propuestas aplicadas han mejorado su CUENTA DE RESULTADOS? (0 nada - 10 muy satisfactorio)	35	3.91
¿En que medida las propuestas aplicadas han mejorado la CALIDAD percibida por sus clientes? (0 nada - 10 muy satisfactorio)	37	4.23
¿Podría indicarnos su grado de satisfacción sobre el programa de asesoramiento, una vez transcurrido más de un semestre (0 muy deficiente - 10 muy satisfactorio)?	39	8.23

Pregunta	Contestadas	Respuesta SI	Respuesta No
¿Considera necesario que le hagamos una nueva visita de asesoramiento a su negocio?	40	20	20

Pregunta	Contestadas
¿Podría explicarnos brevemente las características de las mejoras POSITIVAS aplicadas?	41

Ajuste de precios, diseño exterior, uniformes temáticos, plan de mantenimiento y limpieza, utilización de las redes sociales y la radio local.
 Algunos de las más importantes son: análisis de los platos mediante escalado, renovación de todo el mobiliario interior y diseño de carta, manutención y señalética.
 Algunos de las más importantes son: análisis de los platos mediante escalado, renovación de todo el mobiliario interior y diseño de carta, manutención y señalética.
 Análisis de la cuenta de explotación, Gestión de los momentos de la verdad, imagen en la zona de embarque, vigilancia tecnológica.
 Análisis de la cuenta de explotación, Rotación de los productos, Iluminación de la fachada, Iluminación interior, mejora de la zona de almacen.
 Aprobación de un reglamento de orden interno
 Contabilidad, organización de los productos, mejora de la imagen.
 Control de caja por familias, cuenta de explotación, política de ofertas, merchandising, imagen y diseño, manual de calidad y mantenimiento.

- Clientes.
- Fecha de remisión de la encuesta .
- Fecha de realización de la encuesta por el cliente.

Gestion de Encuesta Cliente
Encuestas de resultados Gesplan

Operaciones Globales					
Filtros					
Cliente Cliente		0 Filtro Aplicar			
Encuesta	Cliente	Encuesta Realizada	Identificador de encuesta	Enviado	Acciones
Encuestas de resultados Geoplan	GEPLAN PRUEBA	24/04/2012	c56283c1c0afo82239737758a34	23/04/2012	?
Encuestas de resultados Geoplan	REST. GALERON PLAZA	23/04/2012	acac9958a764a47346b77994791605	23/04/2012	?
Encuestas de resultados Geoplan	REST. LA ROSCANA	23/05/2012	a07588a41299521951d7a3d3a58a597	23/04/2012	?
Encuestas de resultados Geoplan	COETA YOGURSE GOLF	17/05/2012	343d82157a0246ee75ee8b0e08a1412a	23/04/2012	?
Encuestas de resultados Geoplan	CC.PUNTA JABILLO	24/05/2012	a3e85c3f04e8a1ddfb0000672a0b01	23/04/2012	?
Encuestas de resultados Geoplan	BAZAR EL ZOCO	16/05/2012	72d788a7cb98a099454ee72650771a	23/04/2012	?



Visualizar encuesta de cliente: permite ver la contestación individual por cliente.



Formulario encuesta de cliente: permite responder la encuesta desde la aplicación, lo que facilita la gestión telefónica de las encuestas.



Reenviar Encuestas: permite lanzar de nuevo la misma encuesta y solo a los clientes que no han contestado a la fecha (los remite a la noche.



Traspasar a Histórico: remite esa encuesta específica al apartado de histórico.

¿Podría indicarnos CUANTAS MEJORAS o innovaciones ha realizado tras la conclusión del programa de asesoramiento?
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15
☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

¿En que medida las propuestas aplicadas han mejorado su CUENTA DE RESULTADOS? (0 nada - 10 muy satisfactorio)
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

¿En que medida las propuestas aplicadas han mejorado la CALIDAD percibida por sus clientes? (0 nada - 10 muy satisfactorio)
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

¿Podría explicarnos brevemente las características de las mejoras POSITIVAS aplicadas?

¿Podría explicarnos brevemente las propuestas FALLIDAS O NO APLICADAS y sus motivos?

¿Considera necesario que le hagamos una nueva visita de asesoramiento a su negocio?
Si ☐ No ☐

Funciones avanzadas para gestores con responsabilidad

1. Roles disponibles

Existe un conjunto de permisos o Roles, que limitan el acceso en las funciones de Evaluación de Riesgos, los cuales se pueden adaptar a requerimientos del cliente, estando preestablecidos:

- **AUDITORES**

- **Listar:** pueden acceder a la lista clientes, ficheros anexos, centros, no conformidades y encuestas.

- **RESPONSABLES DEPARTAMENTALES** Además de las anteriores:

- **Crear:** Pueden dar de alta clientes.

- **DIRECCIÓN Y CALIDAD** Además de las anteriores:

- Gestión de encuestas:**

- **Listar Crear:** acceder a las encuestas y crear nuevas emisiones de encuestas.
- **Enviar encuesta:** botón para enviarlas de forma inmediata.
- **Histórico:** pasar encuestas a históricas.
- **Cumplimentar cuestionarios:** de los clientes.
- Parametrizar | **Plantillas de Encuestas.**
 - **Listar.** Ver los diversos tipos de encuestas creadas como plantillas.
 - **Crear/Editar.** Una nueva plantilla de encuesta, o editar las ya creadas.
- Parametrizar | **Provincias, País.**
- Parametrizar | **Tipologías | Clientes.**

- **QC servicios** Además de las anteriores:

- Parametrizar | **Sedes**
- **Eliminar:** Tanto los riesgos y acciones individuales. Esta opción no se deja disponible, al objeto de evitar la eliminación por error de los usuarios, dado que no se puede recuperar los contenidos, ni crearlos con fechas anteriores a la actual; por tanto, solo se eliminan registros ante solicitud escrita de la Dirección.