

Dispute

Chimer@ Software

il programma per la gestione dei reclami

BREVE DESCRIZIONE DELLE PRINCIPALI CARATTERISTICHE

[gennaio 2006]

PREMESSA: *i dati che si possono leggere nelle seguenti immagini, sono tratti da basi di dati reali ma ovviamente i contenziosi ai quali si fa riferimento sono di pura fantasia. Di conseguenza tutti i valori indicati nelle statistiche non hanno alcuna corrispondenza con la realtà.*

Cos'è Dispute: si tratta di un software progettato e realizzato per gestire l'iter seguito da un reclamo in tutte le sue fasi. Il programma nasce direttamente dalle reali esigenze dei Tour Operator quotidianamente a confronto con questo aspetto del settore turismo.

A chi si rivolge: Dispute può essere utilizzato sia dai Tour Operator che dalle Agenzie di Viaggio e consente una organizzazione estremamente precisa e puntuale delle pratiche che regolano i contenziosi.

Multipiattaforma: Dispute può essere eseguito indifferentemente sia su piattaforma Windows che su piattaforma Macintosh. L'applicazione è stata progettata per incontrare al massimo l'esigenza dell'utente che già dispone del proprio parco macchine e predilige l'uno o l'altro sistema operativo.

Uno strumento, molte funzioni: l'utilizzo di Dispute consente di concentrare in un unico applicativo sia le informazioni relative ai reclami che le statistiche relative ottimizzando così il lavoro dell'operatore e consentendo all'azienda un risparmio in termini di tempo e di investimenti software.

Riduzione\Eliminazione del cartaceo: grazie a Dispute potete organizzare tutte le comunicazioni relative ad un contenzioso, in formato digitale, limitando al massimo o addirittura eliminando dove possibile la documentazione cartacea.

Invio di e-mail: è possibile inviare mail direttamente da Dispute così da concentrare ulteriormente in un unico strumento tutta la storia del contenzioso. I documenti inviati arrivano al destinatario sotto forma di allegato così che non sia possibile modificarne il contenuto.

Come si integra con il sistema informativo presente: è possibile importare le informazioni dei database già presenti nella azienda. In particolar modo facciamo riferimento agli archivi Agenzie di Viaggio, Fornitori, Strutture, Promotori. L'importazione può essere realizzata a prescindere dalla piattaforma sulla quale sono immagazzinate le informazioni (AS400, Windows, Linux, Macintosh ecc...)

Le statistiche di Dispute e i dati dell'Azienda: le statistiche possono essere messe in comunicazione con i dati del reparto contabile al fine di esaminare il valore dei dati raccolti in Dispute in relazione al numero totale delle pratiche e al fatturato per ogni singola struttura.

I grafici di Dispute: le statistiche generate da Dispute possono essere rappresentate tramite grafici direttamente all'interno dell'applicativo. Infatti, Dispute dispone di un potente ambiente per la realizzazione di grafici attraverso il quale è possibile facilitare e migliorare la lettura dei dati raccolti.

L'aspetto WebServer su rete Intranet: è possibile trasformare Dispute in un vero Server Web per interrogare la base di dati attraverso un browser raggiungendola tramite l'indirizzo IP della macchina sulla quale Dispute è eseguito. Le interrogazioni possibili riguardano sia l'elenco dei reclami che le statistiche prodotte dal programma. (Il Server Web è opzionale.)

L'organizzazione di Dispute: ogni reclamo è composto di varie informazioni, ciascuna facente riferimento ad un particolare aspetto del reclamo: il nome del Cliente, il codice della Struttura, il nome del Fornitore, l'Agenzia di Viaggio che ha venduto il soggiorno, le comunicazioni intercorse tra i vari soggetti del reclamo ecc....

Reclami

Struttura Rif.contab. ADV Fornitore Cliente Chiusura Contenzioso

Nome : CANTIERE NAVALE DONORATICO
Codice : 44445
Tel. : 05657721 Fax : 0565772000
e mail : info@canadoclub.it

Tipo gestione : Gestione Zeus
Catalogo : il Nostro Mare

Referente
Nome : RENZO
Cognome : NICCOLAI
Cell. :
e mail :

Comunicazioni

Num.	Trasmessa/Ricevuta	Tipo Comunicazione	Data
2678	<input type="radio"/> Tx <input checked="" type="radio"/> Rx	Ricevuta da Operatore	29-09-2005
2679	<input checked="" type="radio"/> Tx <input type="radio"/> Rx	Inviata al fornitore	12-10-2005
2704	<input type="radio"/> Tx <input checked="" type="radio"/> Rx	Ricevuta dal fornitore	14-10-2005
2705	<input checked="" type="radio"/> Tx <input type="radio"/> Rx	inviata all'operatore	14-10-2005

Cod. : 298_2005
Stato : Chiuso senza rimborso
Priorità : Normale
Note

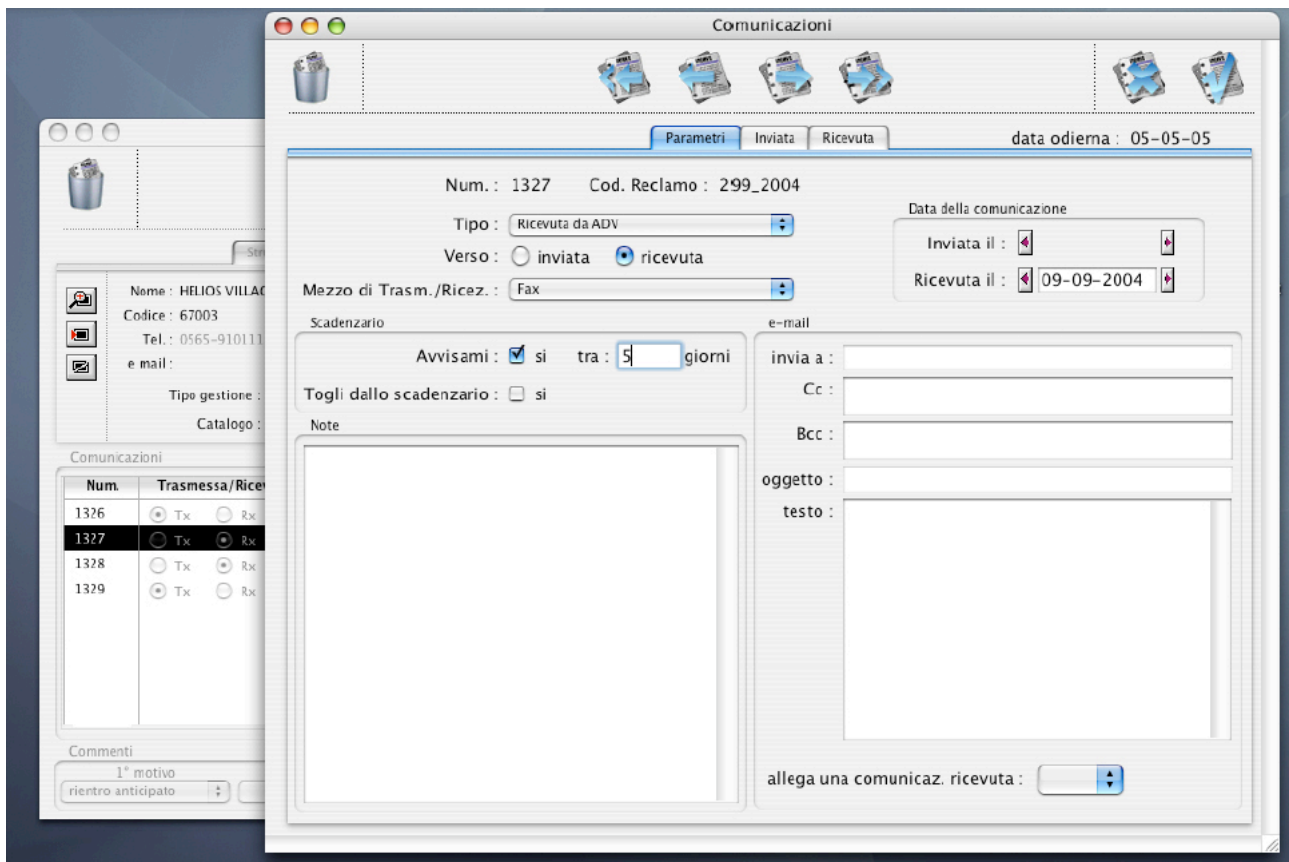
Commenti

1° motivo camera diversa dal...
2° motivo costi da pagare in l...
3° motivo
4° motivo
5° motivo

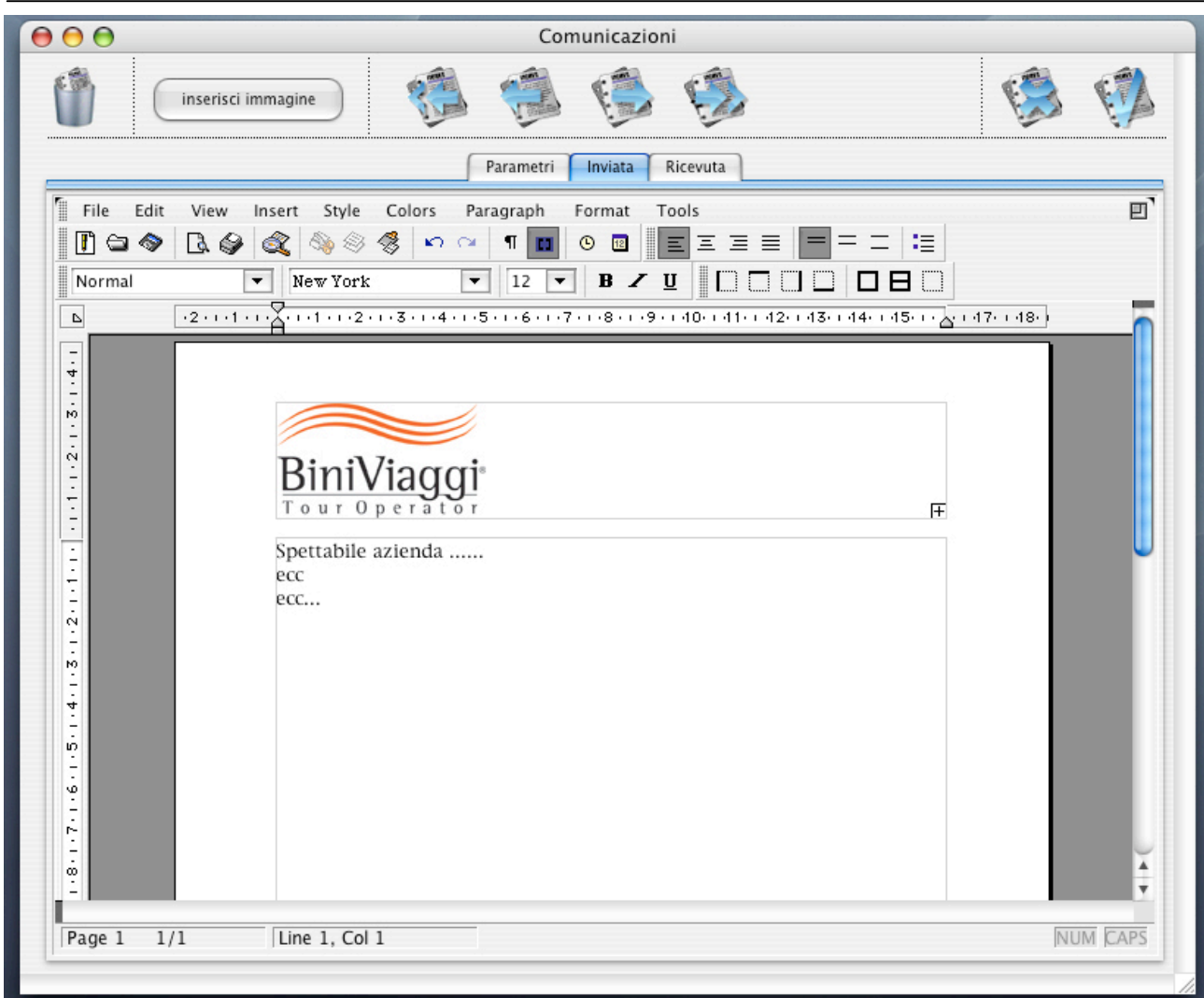
La 'vita' del contenzioso è scandita attraverso il suo Stato di avanzamento. Gli stati predefiniti sono i seguenti:

- Ricevuto
- Ricevuto in loco
- Wait ADV
- Wait Fornitore
- Wait next step
- Stop pagamenti
- c/o avvocato
- c/o assicurazione
- c/o tribunale
- Chiuso con rimborso
- Chiuso senza rimborso
- Chiuso con liberatoria
- Chiuso con free
- Chiuso in loco
- RQ rimborso
- c/o assicurazione – chiuso
- chiuso in loco – con rimborso
- chiuso con Q.I.

Lo stato del contenzioso avanza in base al tipo di comunicazioni che viene emessa/ricavuta:



La gestione delle comunicazioni inviate avviene attraverso un normale editor di testo, integrato all'interno di Dipute, così da consentire di avere in un unico software tutti gli aspetti del contenzioso stesso. La gestione delle comunicazioni ricevute è legata all'acquisizione attraverso uno scanner dei documenti cartacei. Una volta acquisiti i documenti in formato digitale (si consiglia di utilizzare file di tipo jpg), Dipute provvede a classificarli e catalogarli secondo il protocollo del contenzioso al quale fanno riferimento. Inoltre Dipute si occupa anche della pubblicazione su rete Intranet dei documenti acquisiti e inviati. Vediamo di seguito tre screenshot che rappresentano rispettivamente l'editor di testo integrato in Dipute (comunicazioni inviate), una delle interfacce web e una comunicazione ricevuta:



Dispute

by **Chimer@ Software**

[Nuova Statistica](#)

[Cerca reclami](#)

[Contatti](#)

Nuova Statistica... [Passo 1]

anno di riferimento:

Analisi statistiche:

Chimer@ Software

Copyright 2004-2005 Chimera Software

Comunicazioni

Parametri
Inviata
Ricevuta

Cod. Reclamo : 306_2005

Num. comunicaz.: 2759

Ricevuta il : 17-10-2005

Importa comunicazione

Visualizzazione

Adattata propor. e centrata

Apri al di fuori di Dispute

Zoom

seleziona la pagina

1

Elimina la pagina

Per le comunicazioni, gli stati predefiniti sono i seguenti:

- Ricevuta da Cliente
- Ricevuta da ADV
- Ricevuta da Operatore
- Ricevuta dall' Avvocato
- Ricevuta dall' Assicurazione
- Ricevuta dal Fornitore
- Ricevuta ns. contabilità
- Inviata al Fornitore
- Inviata all' Avvocato
- Inviata all' Assicurazione
- Inviata al Cliente
- Inviata all' ADV
- Inviata all' Operatore
- Inviata ns. contabilità

Un particolare tipo di stato del contenzioso è rappresnetato dal suo trasferimento presso l'Assicurazione. In questo caso le comunicazioni sono regolate dai seguenti stati predefiniti:

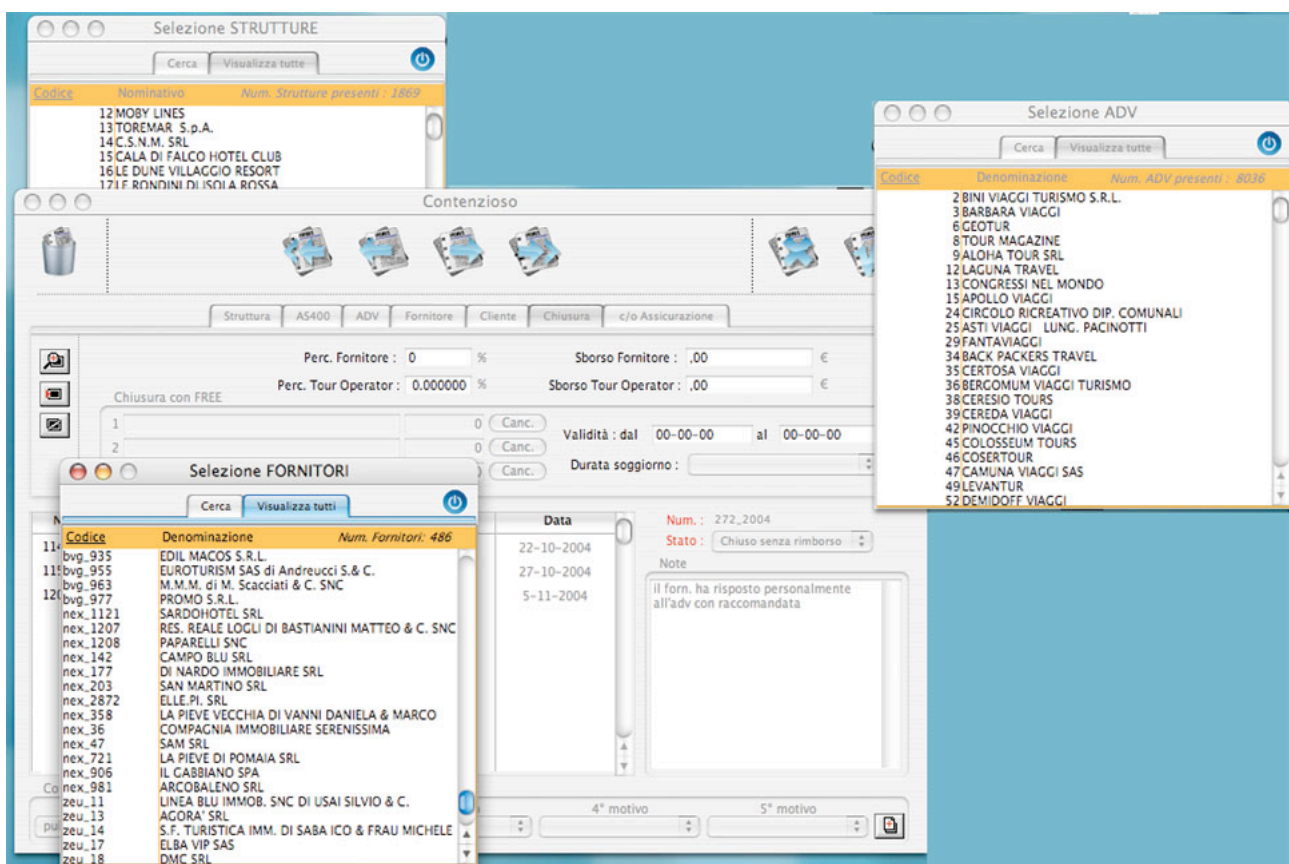
- Denuncia sinistro

- Citazione operatore

Invio di e-mail: l'invio delle comunicazioni può essere fatto anche via e-mail direttamente da Dispute. In questa maniera tutta la storia del reclamo e delle sue comunicazioni è contenuta in un unico strumento. Questo consente una notevole ottimizzazione del lavoro ed accelera i processi di consultazione e ricerca delle comunicazioni intercorse nello sviluppo del reclamo. L'invio di posta elettronica prevede anche la possibilità di inviare come allegato una comunicazione gestita da Dispute (sia ricevuta che inviata).

Nota: se stiamo lavorando su un nuovo reclamo non ancora registrato nel database e intendiamo inviare una comunicazione via e-mail, Dispute avvisa che l'operazione di invio della e-mail comporta il salvataggio automatico del reclamo stesso. Questo è dovuto al fatto che una 'comunicazione' inviata per mail è considerata un atto formale e pertanto deve essere legata ad un reclamo ovvero al suo codice identificativo.

L'inserimento delle informazioni: per ridurre al massimo gli errori di digitazione la maggior parte delle informazioni che concorrono alla determinazione del reclamo, sono inserite attraverso semplici interfacce solamente cliccando con il mouse. Una serie di pannelli di selezione consentono di ricercare l'informazione voluta (Selezione ADV, Selezione Fornitori ecc...)

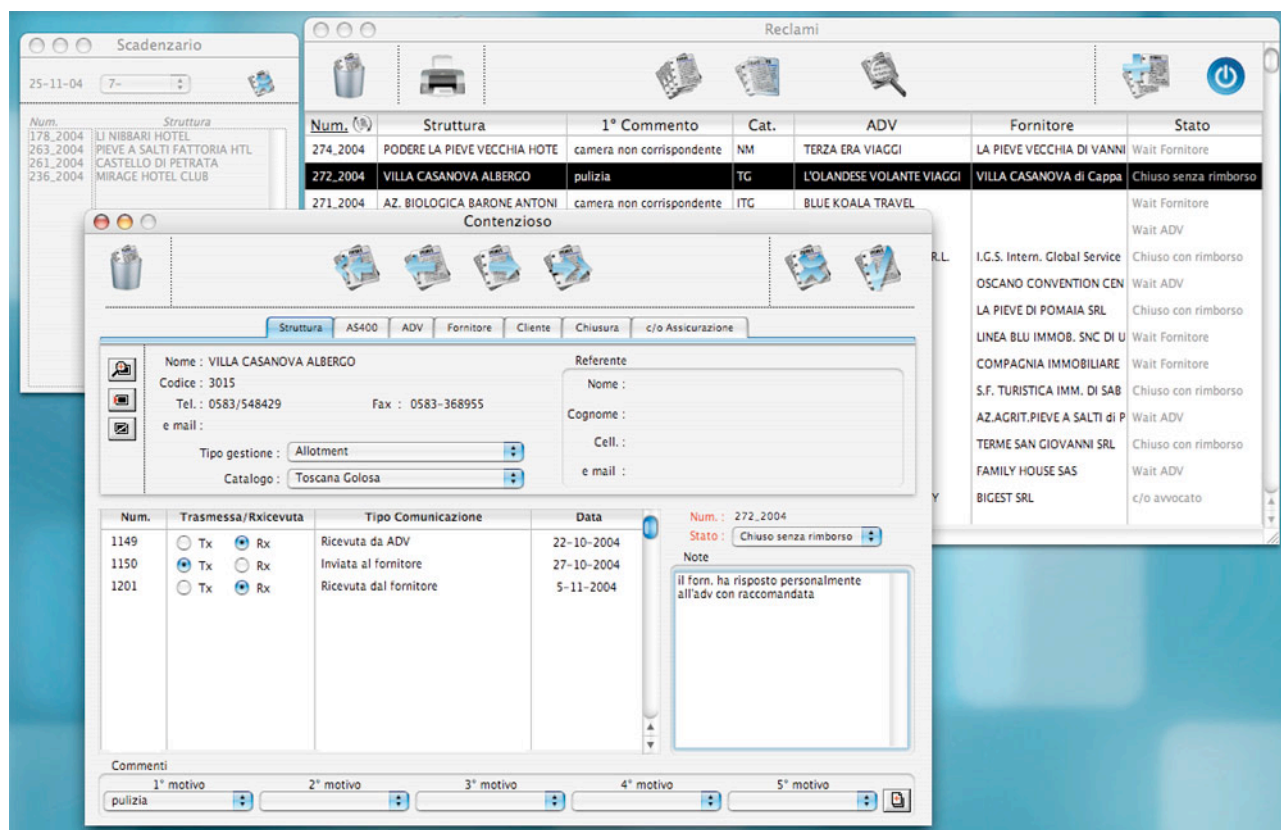


Lo scadenziario: ogni comunicazione può essere inserita o tolta da un particolare elenco, detto scadenziario. In base al contenuto di una comunicazione, se ad esempio è prevista una scadenza da rispettare, si può decidere di essere avvisati con un certo numero di giorni di anticipo. In questo modo, l'operatore addetto alla gestione dei contenziosi, ha quotidianamente sotto controllo le

pratiche più urgenti senza necessità di doversele cercare. Con lo stesso intento, è possibile assegnare ad ciascun reclamo una 'priorità' a scelta tra:

- Normale
- Media
- Urgente

Successivamente è possibile legare le operazioni dello scadenzario al livello di priorità dei reclami: ad esempio posso chiedere di essere avvisato solamente per i reclami con priorità Urgente



Gli archivi principali di Dispute:

Fornitori: si tratta dell'anagrafica fornitori con la quale lavora il Tour Operator

Strutture: contiene le informazioni sulle strutture gestite

Cataloghi: elenco dei cataloghi disponibili

Agenzie: anagrafica delle ADV

Promotori: elenco dei promotori del Tour Operator

Contabilità: elenco delle varie contabilità gestite dal Tour Operator

Commenti: sintetica imputazione per il reclamo

Le statistiche: Dispute offre una larga casistica di statistiche sulle informazioni raccolte. E' possibile analizzare la totalità dei contenziosi in base a:

- Struttura
- Agenzia

- Fornitore
- Promotore
- Catalogo
- Commento
- Stato

Una volta selezionato il tipo di analisi che ci interessa, è poi possibile suddividerla ancora in base ad un nuovo criterio di scelta: ad esempio posso essere interessato a conoscere il numero di reclami avuti per Struttura e poi analizzare il risultato in base alle Agenzie di Viaggio (vedi immagine sotto)



Oltre a calcolare valori statistici sul totale dei contenziosi registrati, con Dispute è anche possibile eseguire una analisi dei contenziosi in funzione al numero di pratiche e al fatturato per singola struttura. Ovviamente per fare questo è necessario 'agganciare' Dispute ai dati del reparto contabile. L'operazione è semplicissima: basta indicare a Dispute dove risiedono alcuni file che avremo precedentemente costruito seguendo criteri prefissati; questi file devono contenere i valori del reparto contabile che desideriamo avere come termine di confronto. Una volta eseguito questo 'aggancio' tra Dispute e i file, l'analisi statistica è automaticamente eseguita dal programma.

I risultati numerici di queste analisi possono essere prodotti anche in un file pronto per essere importato con Microsoft Excel.

Vale la pena ricordare che le statistiche possono anche essere richieste e visualizzate via web.

I principali criteri di analisi statistica sono disponibili nell'interfaccia delle statistiche e i risultati vengono prodotti in un file di testo all'interno dell'editor di testo inglobato in Dispute.

Statistiche reclami

Accesso alle statistiche

Operazioni disponibili

Calcola stat. relative

Calcola stat. globali

Rif. dati Contabilità

Esporta dati calcolati

Andamento mensile

Analisi in data ->

16-12-05

Valori statistici calcolati

anno: 2004 1- Tot. reclami : 297

n° reclami per : stato

reclami raggruppati per: STATO		
num.	%	Stato
151	50,84	Chiuso senza rimborso
72	24,24	Chiuso con rimborso
34	11,44	RQ Rimborso
18	6,06	Chiuso con Liberatoria
7	2,35	c/o Tribunale
4	1,34	c/o avvocato
4	1,34	c/o assicurazione
3	1,01	STOP Pagamenti
2	,67	Chiuso con FREE
1	,33	Ricevuto
1	,33	c/o assicurazione - Chiuso

Valutazioni globali :

- segnalazioni attualmente in fase di APERTURA : ,33 %
- segnalazioni attualmente in fase di RECLAMO : 12,00 %
- segnalazioni esaurite in fase di CONTESTAZIONE : ,00 %
- segnalazioni attualmente in fase di CONTENZIOSO : 4,00 %
- segnalazioni CHIUSE (eccetto quello 'Chiuse in loco') : 82,14 %

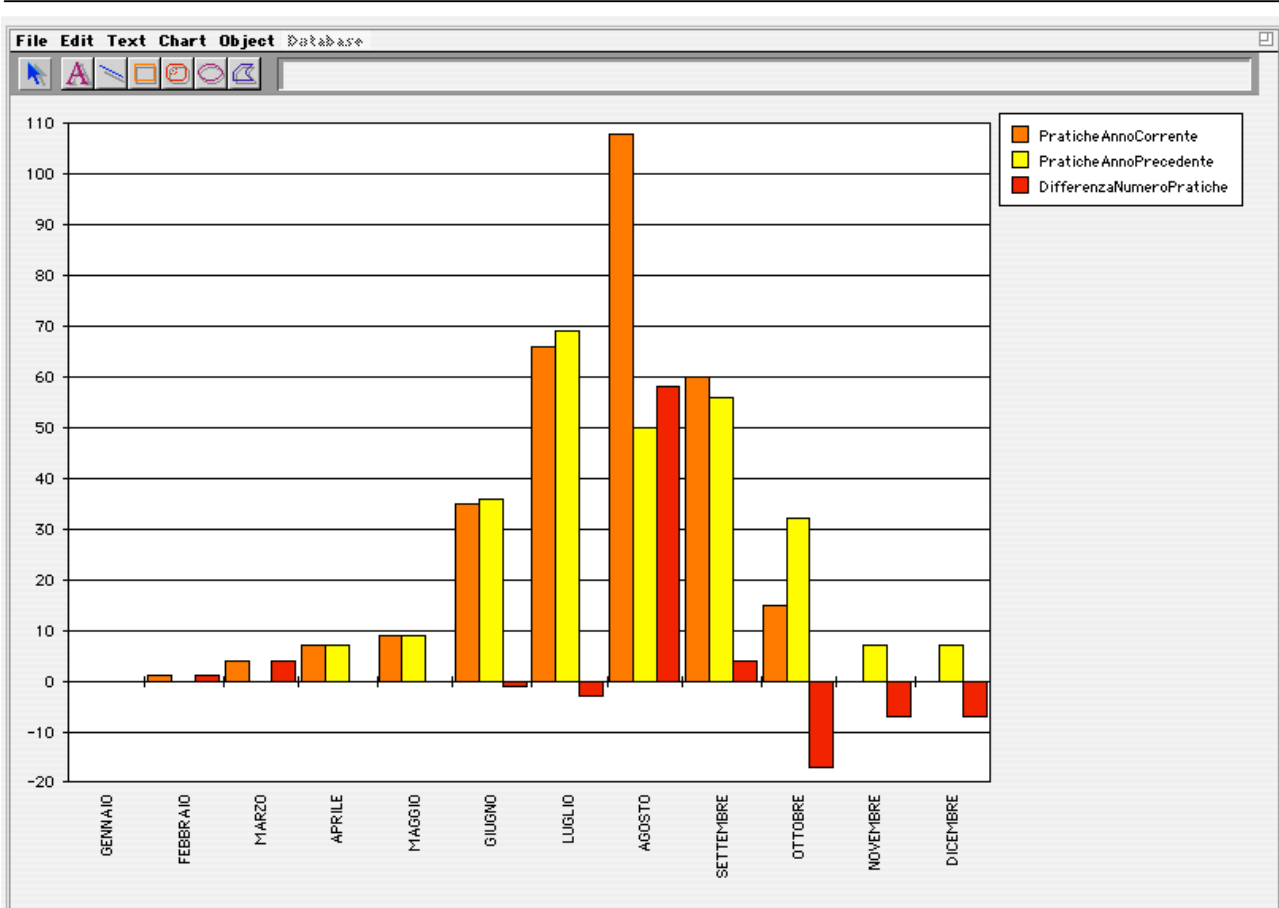
NOTA :

- CONTENZIOSO comprende gli stati 'c/o avvocato' 'c/o assicurazione' 'c/o Tribunale'

Page 1 1/1 Line 41, Col 1

NUM CAPS

I grafici: i dati prodotti dalle varie analisi statistiche possono essere visualizzati in formato grafico. Dispute dispone di un potente ambiente per la realizzazione di grafici attraverso il quale è possibile disegnare i propri grafici personalizzandoli secondo necessità e gusto. E' possibile realizzare grafici di varia tipologia: istogrammi, grafici a torte, grafici ad area ecc....



Clinet / Server

La versione client / sever di Dispute consente di poter operare sui dati da più postazioni (client) contemporaneamente. Il database risiede su una macchina server e fornisce accesso ai client che possono anche trovarsi su piattaforme diverse: Windows o Macintosh.

Meccanismi di sicurezza controllano che l'accesso ai dati sia opportunamente autorizzato: non sarà possibile scrivere contemporaneamente sullo stesso reclamo da parte di client diversi. Questo per garantire la consistenza della base di dati.

Meccanismo di numerazione dei reclami

Nella versione client / server la numerazione dei reclami è progressiva (anche se può risultare discontinua) e viene azzerata all'inizio dell'anno. In particolare si deve distinguere tra il 'Codice del reclamo' e il 'Numero del reclamo': il Codice rappresenta un identificatore univoco formato da un numero progressivo e dall'anno di registrazione del reclamo. Tale identificatore si incrementa per ogni nuovo reclamo registrato e non viene azzerato a inizio anno. Il Numero del reclamo, rappresenta il progressivo numerico (non necessariamente continuo) all'interno dell'anno di registrazione del reclamo stesso. Il fatto che il Numero possa essere discontinuo è causato dalla seguente situazione: supponiamo di trovarci in una database con 100 reclami registrati e supponiamo che il client A stia lavorando per aggiungere un nuovo reclamo, il sistema gli assegna il Numero 101. Contemporaneamente il client B sta lavorando per aggiungere un reclamo e il sistema gli assegna il Numero 102. Per un motivo imprecisato, supponiamo che il client A decida di non salvare il nuovo reclamo che stava inserendo e che invece la registrazione del client B venga portata a termine. In questa condizione abbiamo una numerazione discontinua che da 100 passa a 102 e il numero 101, assegnato al client A e non registrato nel database, risulta mancante.

La procedura di archiviazione delle comunicazioni

Come accennato in precedenza, sia le comunicazioni inviate che quelle ricevute, sono automaticamente registrate (oltre che nel database) sull'hard disk del computer, nella cartella /wD/COMs a partire dalla cartella che contiene il file di dati Dispute.4dd

A sua volta, la cartella COMs contiene delle sottocartelle indicanti l'anno di registrazione dei reclami (2004, 2005, 2006 ecc) e procedendo troveremo dentro la cartella di ciascun anno una serie di cartelle con nome uguale al Codice del reclamo.

Dentro queste ultime la divisione è stata fatta tra comunicazioni in ingresso (cartella IN) e comunicazioni in uscita (cartella OUT).

All'ultimo livello, ovvero dentro le cartella IN e OUT si trovano i file in formato jpg rappresentanti le varie comunicazioni in entrata e in uscita. Ciascun file porta il nome identico al numero della comunicazione.

Questo sistema di catalogazione, elaborato nella sua descrizione ma decisamente semplice nel suo utilizzo, consente di raggiungere i documenti prodotti o ricevuti indipendentemente dall'utilizzo di Dispute per poter effettuare copie dei file, stampe, operazioni di backUp ecc..

Dato che Dispute utilizza il formato jpg per la produzione dei file delle Comunicazioni, si consiglia per uniformità del sistema, di realizzare file dello stesso tipo durante la scansione dei documenti ricevuti.

Il modulo di backUp

Attraverso il Modulo BackUp (opzionale, non di serie) è possibile schedulare automaticamente il backUp dei dati (versione client/server).

Le opzioni di backUp consentono di non terminare l'applicazione server durante il periodo di backUp garantendo la massima automazione di tutte le operazioni. Durante la finestra di backUp la base di dati è accessibile solamente in lettura.

Se il sistema si accorge di anomalie o errori sui dati, ripristina automaticamente la situazione attraverso l'ultimo backUp effettuato.

Attivando il file di log delle operazioni eseguite sul database, è anche possibile recuperare la situazione dei dati ad una precisa operazione.