

Las empresas de Servicios Profesionales necesitan: _____

- ▶ Que **cualquier asunto de un cliente pueda ser asignado a una o varias personas** responsables para que trabajen solas o junto **con colaboradores formando equipo**.
- ▶ Que se preserve la **confidencialidad de los asuntos** de manera que la información sea accesible sólo por quien corresponda.
- ▶ Que se pueda hacer el seguimiento de los trabajos por los responsables, para detectar retrasos, disponer de **alertas**, por quien corresponda.
- ▶ Que se puedan **registrar las horas dedicadas** por cada profesional a cada asunto, y en general los recursos dedicados al mismo, para luego poder facturar o valorar la cuenta del cliente.
- ▶ Que se mantenga la **trazabilidad de las actuaciones** realizadas.
- ▶ Que se pueda organizar el fondo de conocimientos de la empresa, de manera que todo lo generado sea fácilmente recuperable por quien tenga acceso a ello, mediante **sistemas de búsqueda personalizados** y/o avanzados.
- ▶ Que se pueda trabajar y colaborar utilizando Internet sin menoscabo de ninguna de las funcionalidades.
- ▶ Que la aplicación esté **integrada en el escritorio** del usuario para que este se sienta cómodo y pueda realizar en la aplicación las operaciones habituales de su sistema operativo, tales como: **copiar y pegar, arrastrar y soltar**, etc., aunque de hecho esté conectado por Internet con un servidor Web que puede estar situado en cualquier lugar.

EL SISTEMA FACILITA TANTO LA
GESTIÓN DEL TRABAJOS A REALIZAR,
COMO LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

GESTIÓN DOCUMENTAL / TAREAS, Gestión de Trabajos a realizar:

Se consigue mediante las herramientas que Cif-KM dispone para los documentos, como:

- Estados de documentos.
- Notificaciones, alertas (fechas y plazos).
- Tareas.
- Clasificación, organización.
- Colaboración de usuarios.
- Integración con el correo electrónico y otras aplicaciones.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA relacionada con documentos.

La integración de datos como: Agente, Cliente, y horas, en el documento, permite:

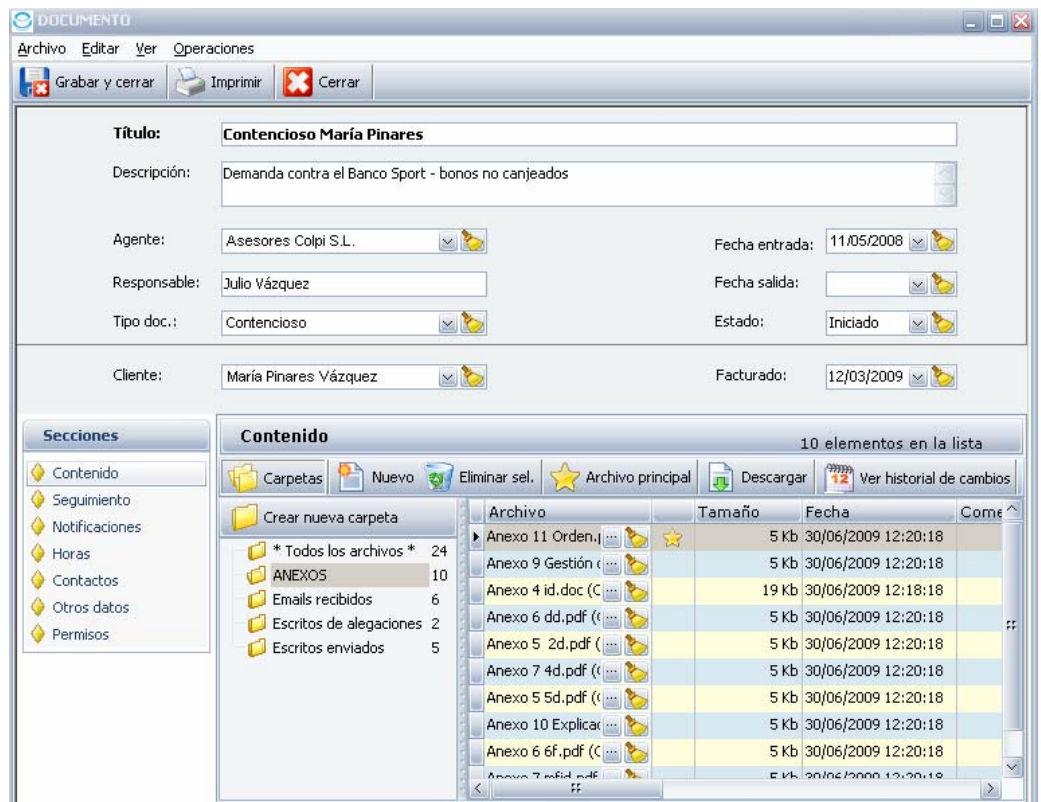
- Control de costes de los trabajos realizados para y por agentes.
- Seguimiento de horas invertidas en clientes y trabajos.
- Facturación.
- Elaboración de informes.

Ejemplo en empresa de Servicios Profesionales

Un ejemplo de interfase de un tipo de elemento utilizado por una empresa de profesionales para determinada clase de asunto.

Datos del Documento:

Contenido. Almacena archivos y documentos. En esta sección se organiza la información en secciones, carpetas y subcarpetas a conveniencia en forma de estructura ya predefinida en la plantilla de partida y/o ser modificada o ampliada posteriormente.



The screenshot shows a web application window titled 'DOCUMENTO'. It has a menu bar with 'Archivo', 'Editar', 'Ver', and 'Operaciones'. Below the menu are buttons for 'Grabar y cerrar', 'Imprimir', and 'Cerrar'. The main area is divided into two sections: 'Secciones' on the left and 'Contenido' on the right.

Secciones: A vertical list of icons and labels: Contenido, Seguimiento, Notificaciones, Horas, Contactos, Otros datos, and Permisos.

Contenido: A table with columns 'Archivo', 'Tamaño', 'Fecha', and 'Come'. It shows a list of files with their sizes and dates. Above the table are buttons for 'Carpetas', 'Nuevo', 'Eliminar sel.', 'Archivo principal', 'Descargar', and 'Ver historial de cambios'. The table lists files like 'Anexo 11 Orden...', 'Anexo 9 Gestión...', etc.

Form Fields:

- Título:** Contencioso María Pinares
- Descripción:** Demanda contra el Banco Sport - bonos no canjeados
- Agente:** Asesores Colpi S.L.
- Responsable:** Julio Vázquez
- Tipo doc.:** Contencioso
- Cliente:** María Pinares Vázquez
- Fecha entrada:** 11/05/2008
- Fecha salida:** (empty)
- Estado:** Iniciado
- Facturado:** 12/03/2009

Seguimiento / Notas. Son memorias escritas por los usuarios que forman el equipo de trabajo referidas a cualquier aspecto relacionado con el asunto.

Notificaciones y avisos. Se generan automática o manualmente avisos sobre eventos, finalización de acciones, recordatorios de fechas determinadas, proximidad de fechas límites, ausencia de actividad prolongada en relación con el asunto.

Los avisos pueden mostrarse en un calendario y/o en una ventana emergente de avisos y alertas del usuario, que este puede gestionar a su conveniencia, pudiendo mantener en ella los avisos, posponerlos, o descartarlos.

Horas. En esta sección se registra el tiempo de dedicación al asunto de cada usuario del equipo, lo que permite luego valorar el coste de los recursos utilizados.

Contactos. La sección contiene vínculos / enlaces a los contactos relacionados con el asunto o documento.

Otros datos: Permite utilizar enlaces y atributos del sistema.

Enlaces. Son vínculos con otros asuntos, contactos, y en general con cualquier otro elemento o entidad de la aplicación.

Atributos. Se incorporan en esta sección o bien se muestran directamente visibles en la propia ventana.

Los atributos son elementos muy va-

riados que permiten registrar estados, situaciones, fechas, categorías, valores, seleccionar textos predefinidos, textos libres, etc. Asimismo, se pueden registrar en ellos datos procedentes de bases de datos externas, por ejemplo, de clientes, colaboradores, etc. de manera que si un cliente hace múltiples encargos todos ellos pueden estar relacionados con referencia a una base de datos de clientes.

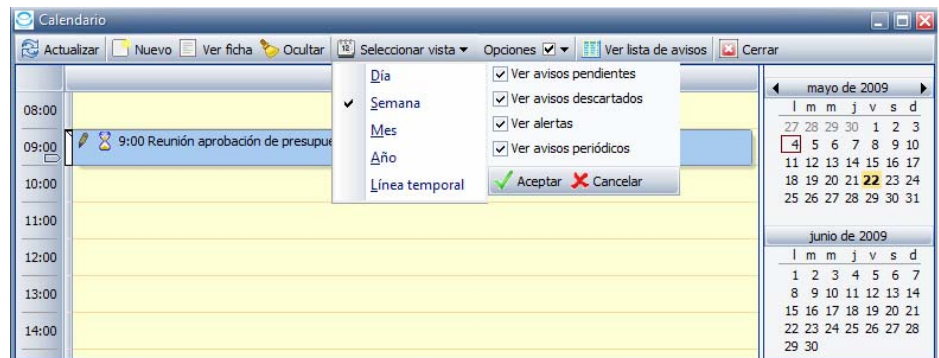
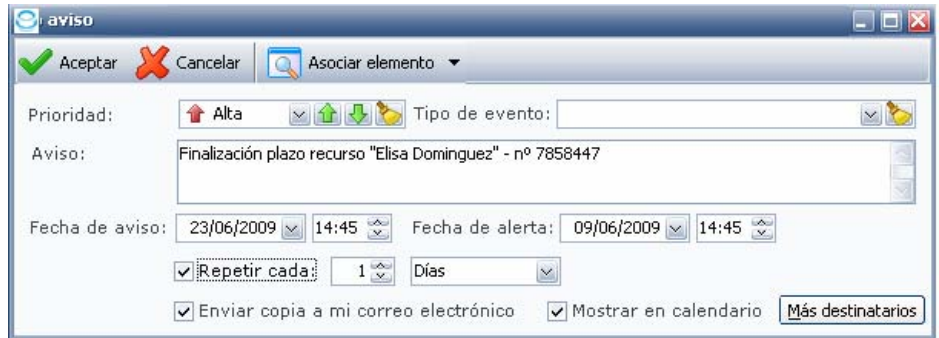
Permisos: En esta sección se incluyen los usuarios o grupos de ellos que pueden acceder a los contenidos de ese elemento referido a un asunto, así como los roles y facultades de cada uno. De esta forma se gestiona fácilmente la confidencialidad de los asuntos sin menoscabo de la colaboración entre los usuarios.

Con la plataforma Cif-KM se crean **plantillas con las funcionalidades** de la caja de herramientas según especificaciones que responden a los diferentes tipos de trabajos y necesidades en general de la empresa, que son modificables, ampliables posteriormente, y que cada una se pone a disposición bien de todos o bien determinados usuarios.

Estos usuarios, utilizando las plantillas que pueden mostrarse como iconos en el escritorio, pueden crear un elemento para cada asunto, contacto, proyecto, etc. del que ellos sean responsables e incluir en dicha entidad a las personas que deben participar y colaborar en el asunto.

Utilidades de gestión

- ▶ Avisos, Notificaciones automáticas; propios del usuario, u otros avisos generados por otros usuarios en relación a documentos.
- ▶ Calendario, Tareas; creadas por el propio usuario, o bien de tareas que otros usuarios han creado para ejecución del usuario.
- ▶ Integración de Contactos con Word, para la combinación de correspondencia.
- ▶ Integración con el correo electrónico: Outlook y OutlookExpress.
- ▶ Plantillas para guardar documentación:
 - Creación de documento.
 - Creación de Expediente de cliente.
 - Creación de contacto.
 - Creación de formulario: entrega, recogida de documentación a terceros.
 - Creación de documento de facturación.

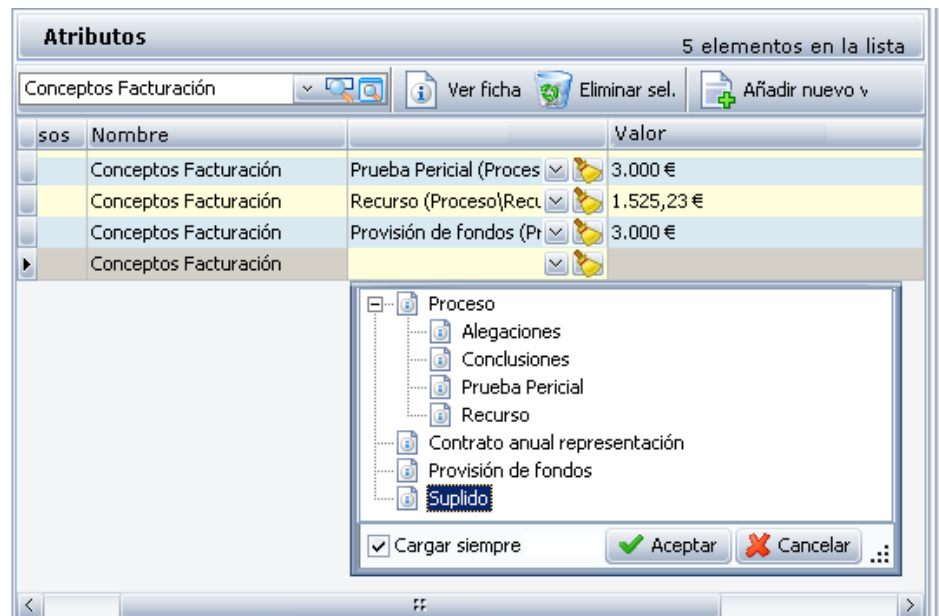


- ▶ Plantillas de búsqueda de información:
 - Búsqueda de documento por texto.
 - Búsqueda de documentos de cliente.
 - Búsqueda de documentos iniciados, "pendientes de facturar".
- ▶ Informes de seguimiento:
 - Informe de trabajos realizados en un

- período.
- Informe de cliente; trabajos, horas, facturación, gastos.
- Informe de horas realizadas en un período por cliente.
- Informe de horas realizadas por operario.
- Informe de documentos con plazos pendientes.

Las Plantillas, búsquedas e informes, son configuradas y prediseñadas en función a las características de gestión de negocio teniendo en cuenta las necesidades del usuario.

Detalle de **registro para facturación** en el expediente del cliente:



Características generales

- ▶ **Movilidad geográfica.** El usuario puede acceder a la aplicación con todas sus funcionalidades bien desde una red local o bien desde Internet, según donde se encuentre. Con ello también se facilita la colaboración y el trabajo en equipo entre las personas situadas en distintos lugares así como la movilidad.
- ▶ La aplicación se encuentra **integrada en el escritorio del usuario**, de manera que este puede realizar las operaciones habituales tales como “arrastrar y soltar”, “copiar y pegar”, etc. De esta manera el aprendizaje es sencillo y se evita el rechazo al cambio.
- ▶ **Ventanas personalizadas.**
- ▶ **Asignación de menús, funciones y ventanas a los usuarios** según su área funcional.
- ▶ **Acceso a la información controlado y restringido** para los usuarios según su puesto de trabajo.
- ▶ Trazabilidad de la documentación y operaciones.
- ▶ **Historial de versiones** de documentación.
- ▶ Protección contra copia y bloqueo de documentación.
- ▶ Integración con otras aplicaciones.

