

AQUAVISUM SGC

Sistema de Gestión Comercial

Resumen de Funcionalidades

AQUAVISUM SGC

AquaVisum SGC es un Sistema de Gestión Comercial Integral dirigido a la gestión de empresas proveedoras de agua potable y servicios de saneamiento.

Abarca la totalidad de los procesos comerciales y operativos asociados, ya sean trabajos en las propias oficinas o trabajos móviles en campo, asimismo provee formas de acceso a la información a través de diferentes orígenes como ser: kioscos de autoconsulta y autogestión, integración con sitios web y relación con empresas externas y socios de negocios a través de servicios web.

AquaVisum SGC gestiona las siguientes áreas funcionales del Departamento Comercial de la empresa:

- Procesos de Atención a Clientes, Solicitudes, requerimientos y reclamos comerciales y operativos asociados
- Procesos de solicitudes de nuevos servicios
- Modificación de datos propios del cliente y datos contractuales
- Gestión de Medidores
- Procesos de Sustitución de Medidores
- Procesos de Regularización de Conexiones y Medidores
- Procesos de Toma de Lecturas
- Procesos de Análisis y validación de Lecturas
- Procesos de Facturación previa
- Procesos de Facturación masivos o individuales
- Procesos de Ajuste de Facturas
- Procesos de Devolución de Pagos
- Procesos de Convenios de Pago
- Cajas en línea
- Recaudación externa
- Procesos de Cortes y Reaperturas de Suministro
- Procesos de Gestiones de Cobro
- Control de fraudes
- Control de Gestión y productividad
- Medición de Satisfacción de Clientes
- Indicadores de gestión
- Generación de Reportes ad hoc
- Parametrización y configuración
- Seguridad, Usuarios y roles
- Administración de Flujos de Procesos

Flujo de Procesos (Work Flow)

La totalidad de los procesos comerciales de AquaVisum SGC está basada en flujos de procesos que son diseñados a partir de los requerimientos de cada cliente, introduciendo las prácticas comerciales propias de la empresa al Sistema de Gestión.

Estos flujos de procesos proveen la funcionalidad necesaria para crear, controlar y medir cada una de las actividades de cada uno de los procesos definidos, asimismo ofrece herramientas que permiten medir la productividad de cada uno de los intervinientes en dichos procesos.

Posee asimismo poderosas herramientas de administración (tanto de los flujos como de los roles y usuarios que intervienen) que permiten derivar tareas a otros funcionarios por casos de ausencia temporal o licencias programadas.

De igual forma ofrece la posibilidad de efectuar un balanceo de carga de trabajo en forma automática para cada uno de los usuarios que posean el rol específico para la tarea en particular de manera de distribuir dicha carga de trabajo en forma uniforme.

Para cada uno de dichos procesos pueden definirse tiempos estándares de duración, esto mismo puede establecerse a nivel de cada una de las actividades identificadas, para el caso que no se cumpla con los tiempos de duración pueden definirse caminos alternativos que deriven el flujo hacia otras actividades o que se disparen avisos a niveles jerárquicos superiores (ya sea a través de correos electrónicos o mediante la participación como una actividad en el propio flujo de proceso).

Al estar estos flujos de procesos integrados en AquaVisum SGC, para cada uno de los clientes (y cada una de las propiedades del cliente) se tiene un completo historial de los mismos, pudiendo visualizar en forma animada el camino seleccionado y accediendo a la totalidad de la información de dicho flujo.

Esta misma información sirve como base para extraer información estadística y de índices de gestión a nivel general de empresa y es el punto de partida para definir estándares de atención y tiempos de duración, además de visualizar cuellos de botella o actividades que no aportan valor agregado al proceso.

Por lo tanto cada uno de los procesos comerciales comparten la totalidad de las características y funcionalidades de los flujos de procesos enumeradas anteriormente y permiten medir y controlar de manera eficaz y eficiente las tareas que se realizan.

Además de estos beneficios, proveen la base para la certificación en normas de calidad ISO y el control (a través del Sistema Comercial) que estas normas se cumplan.

Procesos de Atención a Clientes, Solicitudes, requerimientos y reclamos comerciales y operativos asociados

Ofrece la totalidad de la información actual e histórica del cliente, posee diferentes opciones de búsqueda de información ya sea por medio de nombre (o parte del mismo) o mediante búsqueda directa por número de medidor, número de documento del cliente o de registro de la organización, número de referencia del cliente (o de una propiedad en particular), así como tipo y número de documento que conforme la cuenta corriente (facturas, pagos, otros).

Provee asimismo la posibilidad de visualizar dicha información a través de terminales de autoconsulta o acceder a ella mediante integración con sitios web corporativos.

Es la puerta de entrada para la gestión de solicitudes, requerimientos y reclamos de los clientes (ya sean estos comerciales u operativos asociados).

Permite la generación de diferentes reportes y la emisión de duplicados de documentos ya emitidos como ser facturas, comprobantes de pago u otros documentos.

Ofrece facilidades que permiten, entre otras cosas, la simulación de facturaciones al cliente, la visualización del historial completo de los consumos (tanto de información histórica como de información actual como ser los consumos aún no facturados).

Visualiza información general del cliente, de sus propiedades, de las conexiones y servicios asociados, incluyendo datos completos sobre el domicilio del servicio y sobre el domicilio postal del mismo.

Para cada una de las propiedades del cliente ofrece la información completa (actual e histórica) de cada una de las conexiones incluyendo ruta administrativa, situación actual y características propias de la conexión como ser diámetro, estado, ubicación, conexiones relacionadas y otras.

Para cada una de las conexiones existentes en la propiedad se visualiza la totalidad de la información actual e histórica de los medidores incluyendo tipo, marca, modelo, características propias, ubicación, estados e información adicional.

Se posee también el historial completo de las tarifas aplicadas en cada momento para cada uno de los servicios contratados.

Se accede a la totalidad de los procesos comerciales para el cliente en cuestión, pudiendo verificar el paso en el que se encuentran así como los que ya han sido finalizados, tanto como la respuesta generada y la satisfacción del cliente con la atención y el trabajo realizado. Estos procesos comerciales incluyen solicitudes de conexiones, cortes de suministro, reaperturas, regularización de conexiones, sustitución de medidores, convenios de pago, inspecciones de servicio, ajuste de facturas (refacturaciones), procesos operativos como reclamos varios u otros.

Se visualiza en forma completa la cuenta corriente del cliente con datos actualizados que incluyen la totalidad de las facturas generadas (ya sean periódicas u ocasionales), notas de crédito o débito, pagos ingresados pudiendo filtrar la información por diferentes criterios y accediendo al detalle individual de cada uno de dichos documentos así como de la relación entre ellos (que pago cancela que factura, que nota de crédito anula que pago, etc).

Se posee la historia de todos los convenios suscritos por el cliente identificando el tipo de convenio al que se hace referencia, los documentos que incluye y los que genera, así como los intereses de financiación producidos.

Cada uno de los procesos comerciales y operativos asociados son visualizados desde esta sección y asimismo pueden ingresarse nuevas solicitudes, reclamos o requerimientos.

Es de notar que cada uno de estos procesos desencadena un flujo en particular que podrá ser gestionado, controlado y visualizado desde diferentes áreas de la aplicación y asimismo desde la integración con servicios externos como ser sitios web corporativos o empresas asociadas.

Para cada uno de estos procesos se detalla cada una de las tareas que lo componen y para cada una de ellas los tiempos insumidos en completarla así como el usuario del sistema que la llevó a cabo, se tiene asimismo el tiempo total

que el proceso tardó en completarse y el resultante de dicho proceso (la respuesta obtenida).

Cada uno de los procesos pueden efectuarse mediante diferentes medios (teléfono, mail, en persona, sitio web, kioscos de autoconsulta) y tanto por el cliente, por procesos automáticos derivados de determinadas acciones (ejemplo inspecciones por alto consumo) o de forma manual por usuarios del sistema (solicitudes o requerimientos internos).

En el ingreso de dichos procesos se obtienen una serie de datos diferentes y relevantes para cada uno de los mismos dada su diferente naturaleza así como otros datos generales que permiten identificar de forma unívoca a cada uno de los procesos.

Asimismo se obtiene información relacionada con el usuario que toma la solicitud, día y hora de efectuada, día y horario pautado para la resolución o trabajo en campo, estado de la solicitud, documentación presentada por el cliente y otros datos relevantes.

Permite realizar una visualización completa de todas las solicitudes, reclamos y requerimientos realizados por un cliente en particular con los resultados obtenidos en cada caso y pudiendo medir la satisfacción del mismo en cuanto al trabajo realizado y a la atención recibida.

Se posee una serie de documentos internos definidos a nivel del sistema los cuales se utilizan para los diferentes trámites y que pueden ser impresos a requerimiento o como en forma obligatoria como parte del flujo de proceso.

La información recabada en cada uno de los procesos comerciales es la base para la emisión de informes relacionados con indicadores de gestión, tiempos medios de atención, productividad y estudios de satisfacción de clientes tanto a nivel de sucursales comerciales como consolidados a nivel de empresa.

Procesos de solicitudes de nuevos servicios

Abarca lo concerniente a la incorporación de nuevos clientes o nuevos servicios para clientes ya existentes, proporcionando un seguimiento completo del proceso de incorporación (haya sido el mismo completado o no por la causa que fuere).

La incorporación de nuevos clientes o de nuevos servicios para clientes existentes incluye mecanismos de control poderosos y se basa en procesos que guían al usuario en forma clara tanto en la etapa de ingreso de información como en el seguimiento de las diferentes etapas en la que se encuentra la solicitud.

Como parte de dicho proceso se produce el ingreso de la totalidad de la información catastral, datos personales del cliente o de la empresa, documento de identificación del cliente, número de registro de la empresa, servicios a contratar, tarifa convenida, tipo de cliente, lote de vencimiento pautado, cuartel o cuenca, unidades del servicio o unidades habitacionales, diámetro de arranque y otros datos relevantes.

Incorpora datos adicionales tales como relación de conexiones, para el caso de conexiones relacionadas como ser múltiples conexiones de agua potable o conexiones de saneamiento relacionadas a una determinada conexión de agua.

Como parte del proceso comercial se introducen los estudios presupuestales necesarios así como la emisión de órdenes de trabajo para la realización de los mismos, la inspección o controles adecuados y la identificación (número de ruta y secuencia) de la conexión solicitada.

En forma posterior se asigna el medidor a conectar y en forma automática se activa el cliente una vez se posee la totalidad de la información y el encargado realiza los controles de calidad definidos.

Como parte de estos procesos comerciales se generan informes basados en: clientes que se encuentran en proceso de incorporar, identificando en que parte del proceso se encuentran, clientes o servicios que se han incorporado en un período en particular y otros.

Modificación de datos propios del cliente y datos contractuales

Permite modificar en forma interactiva datos personales del cliente como contactos, datos propios de la propiedad o la conexión como cantidad de unidades habitacionales o de servicio y datos contractuales como ser modificación de la dirección de envío de correspondencia.

Cada una de las modificaciones introducidas se incorporan como nuevos registros de forma de tener la trazabilidad de la información ingresada, asimismo se identifica (como para la totalidad de la información) el usuario que ingresa los cambios, fecha y hora de los mismos.

Asimismo permite modificar datos tales como datos relacionados con la facturación, datos técnicos, cambios de ruta, modificación de relación de conexiones y de maestros de remarcadores (relación madre - hija), actualización de sector de abastecimiento o evacuación.

Gestión de Medidores

Posee información detallada de cada uno de los medidores existentes en la empresa y su estado actual, así como el historial de las conexiones en las que el mismo ha sido incorporado incluyendo fecha de conexión o desconexión.

Permite generar procesos masivos de sustitución de medidores basándose en diferentes criterios (antigüedad del mismo, cantidad de metros cúbicos registrados, ruta, localidad).

La creación y mantenimiento de medidores puede realizarse en forma individual o en forma masiva (lote de medidores).

Ingreso de características propias identificatorias del medidor, incluyendo datos técnicos, marca, modelo, diámetro, vida útil y otros.

Historial completo de la totalidad de los eventos en los cuales ha intervenido dicho medidor desde el momento de su ingreso al sistema, procesos en los que ha participado (inspecciones, aforos, regularizaciones), sustituciones hasta el momento de su retiro.

Procesos de Sustitución de Medidores

Pueden ser realizados en forma individual (como consecuencia de una inspección o a solicitud del cliente) o en forma masiva en base a diferentes criterios o parámetros.

Como parte del proceso de sustitución de medidores se tiene la posibilidad de facturar el cambio del mismo de forma automática en la totalidad de los casos o para los casos en que dicho medidor posea una antigüedad mayor a una determinada.

Como parte del proceso se registran las lecturas del medidor anterior así como las del nuevo medidor de forma de poder integrarlas de manera automática a la próxima facturación periódica de dicho servicio.

De forma estadística se obtiene información sobre las sustituciones realizadas así como la facturación generada y la recaudación obtenida producto de dichos cambios.

Procesos de Regularización de Conexiones y Medidores

Permite regularizar la situación de los medidores conectados, dentro de estas regularizaciones se identifican: el aforo de los medidores y reparación de medidores.

Asimismo permite regularizar las conexiones ya sea efectuando un traslado de las mismas o incorporando mecanismos de control (llaves de paso u otros).

Permite facturar de manera automática cada uno de los trabajos (asociándoles un costo) y asimismo pautar el momento para la realización del trabajo de común acuerdo con el cliente.

Procesos de Toma de Lecturas

Es lo referente a la totalidad de las tareas necesarias para efectuar la toma de lecturas en campo, desde la preparación de los datos para enviar a los equipos móviles, la toma de lecturas y relevamiento de incidencias en campo hasta el envío al Sistema Central para su posterior análisis y validación.

Posee mecanismos para efectuar una primer validación en campo (en el mismo sistema móvil) así como para relevar datos necesarios tendientes a una mejor ubicación y visualización de la conexión y medidor a ser medido.

Estos datos accesorios pueden relevarse en forma obligatoria u opcional, como ejemplo ubicación del medidor, referencia, estado del medidor y conexión.

La toma de lecturas posee una lógica que permite validar de manera automática gran porcentaje de las lecturas relevadas basándose en diferentes parámetros y promedios de consumo individuales para cada uno de los clientes.

Las lecturas pueden ser introducidas desde el dispositivo móvil o en forma manual desde el propio Sistema de Gestión, cabe la posibilidad de envío de lecturas en forma remota para un proceso de facturación o control en línea,

minimizando el tiempo transcurrido desde la identificación de un problema hasta su solución.

Controla los consumos inválidos basándose en diferentes criterios como ser: análisis de desviación de promedios (tanto históricos, ponderados o estacionales), identificación de incidencias de no toma, consumos superiores aceptables para el diámetro del medidor o consumos inferiores o superiores al mínimo aceptable.

Procesos de Análisis y validación de Lecturas

Incluye la totalidad de las tareas necesarias para analizar y validar (o invalidar) las lecturas ingresadas en campo o incorporadas en forma manual al sistema y generar los trabajos necesarios a partir de ciertas incidencias relevadas o que surjan del análisis de desviación de consumos.

Este proceso comienza con la recepción de la información de las lecturas ingresadas y calculando el consumo (siempre que sea posible) en base a las lecturas del período anterior, en los casos necesarios acude a los promedios para obtener un consumo tentativo (el cual podrá ser ajustado en una posterior toma).

El proceso de análisis incorpora lógica funcional que determina de forma inteligente y automatizada la mayor parte de las situaciones, dejando para un análisis manual solamente un porcentaje menor de ellas.

Entre otras, gestiona de forma automática los procesos de sustitución y vuelta de medidor, devolución de consumos por cálculo de promedios, distribución de consumos para remarcadores y servicio matriz (relación madre-hija) y casos en que el servicio se halle en situación de corte y se produzcan consumos.

Asimismo como parte del proceso se generan en forma automática las acciones establecidas de acuerdo a parámetros de la propia empresa, estas acciones pueden generarse a partir de incidencias relevadas en campo (como por ejemplo posible fraude) tanto como por desviación de consumos (consumo que excedan en un porcentaje el promedio histórico) o por situaciones especiales (conexiones en estado de corte con consumo).

Estas acciones producen los flujos de proceso necesarios para cumplir con las tareas en campo necesarias, tanto sea inspecciones como control de fraudes u otros procesos.

Esta sección permite controlar la cantidad de clientes enviados a toma, la cantidad de tomas efectivamente realizadas, los clientes sin toma, las incidencias relevadas, las novedades en campo y asimismo ofrece información sobre la calidad de las tomas realizadas, el porcentaje de validación automático, la forma en la cual fue efectuada la toma y un análisis detallado de cada uno de los grupos de toma lecturas, generando informes en relación al tiempo promedio de tomas, tiempo total de las mismas, análisis de eficiencia y lecturas dudosas (sin validar).

Se obtiene asimismo comparativas con períodos anteriores o igual período de años anteriores que permiten relacionar consumos y cantidad de lecturas relevadas.

Para el caso que no haya sido posible obtener la lectura, se poseen claves de ingreso de incidencias que permiten establecer el mecanismo de cálculo de

consumo como ser: consumo basado en promedios históricos, consumo mínimo, consumo estacional o consumo promedio ponderado.

Asimismo se establecen períodos estacionales de sobreconsumo y promedios para cada cliente que hacen referencia a estos períodos de forma de verificar las desviaciones en referencia a dicho sobreconsumo o al consumo estipulado en el pliego de servicios para la empresa en particular.

Procesos de Facturación previa

Es un proceso de pre facturación que, basado en los valores del consumo y en las tarifas vigentes, genera una facturación intermedia tomando en cuenta solamente los servicios contratados por el cliente (tanto sean ellos de agua potable o saneamiento), permitiendo entonces facturar en un solo documento la totalidad de los servicios contratados.

Este proceso de facturación previa puede generarse para cada ruta una vez estén validadas la totalidad de las lecturas que correspondan a dicha ruta, también puede generarse en forma individual.

Cabe la posibilidad de reproceso de dichos clientes en cualquier momento dado que esta facturación previa no impacta en las respectivas cuentas corrientes, ofrece la posibilidad de controlar (ya sea en forma obligatoria u opcional) una cantidad determinada de facturas de manera de chequear que los cálculos se estén efectuando de forma correcta y asimismo cumplir con normas de auditoría o controles de calidad.

Procesos de Facturación masivos o individuales

Incorpora la facturación previa a la cuenta corriente de los clientes conjuntamente con las multas y recargos por facturas impagas, cuotas de convenio, intereses de financiación y conceptos periódicos pendientes de incluir; realiza también el cálculo e inclusión de los impuestos correspondientes.

Permite generar mensajes generales a ser incluidos en la totalidad de las facturas y mensajes particulares para un determinado cliente con asuntos de su interés, este mensaje puede asimismo ser ingresado de forma automática a partir de otros procesos o acciones.

Efectúa el cálculo de los subsidios para aquellos clientes que cuenten con dichos beneficios, este cálculo puede efectuarse de diferentes maneras de acuerdo a la naturaleza del subsidio (consumo en m³, importe correspondiente a m³ de consumo, montos fijos, con o sin topes u otros).

Generación de m³ a ajustar (y valoración monetaria de los mismos) para el caso que el cliente posea consumo a deducir (o a incorporar).

Permite emitir una factura consolidada para todos los servicios y cargos de una propiedad de un cliente en particular (o de ser posible para todas las propiedades de un mismo cliente).

Genera información referente a resumen o detalle de facturación según diferente apertura y consolidada por varios criterios, asimismo ofrece la base para la generación de asientos contables.

También genera los archivos de cobro de facturas mediante débito automático para ser enviados a los bancos con la información sobre la deuda consolidada de cada cliente.

Asimismo se generan los archivos necesarios para el envío de correspondencia para aquellos clientes cuyo domicilio de servicio no coincida con su domicilio postal y que deban ser enviados mediante empresas de distribución (correos u otros).

Procesos de Ajuste de Facturas

Abarca la metodología y actividades necesarias para realizar un ajuste de facturas (refacturación), posee diferentes niveles de autorización según la cantidad de documentos intervinientes en el ajuste y el importe total a ajustar.

Posibilita tener una visión de las facturas antes y después del ajuste y obtener completa información acerca de los diferentes ajustes realizados, incluyendo responsables, método utilizado y resultado del ajuste.

La cuenta corriente del cliente es actualizada en tiempo real una vez generado el ajuste tanto con la nueva factura generada o por las notas de crédito o débito incluidas.

Según los niveles jerárquicos involucrados se solicitan en forma automática las autorizaciones necesarias mediante el flujo de procesos, comunicando al cliente el resultado final del ajuste.

Procesos de Devolución de Pagos

Permiten devolver al cliente un pago realizado en forma errónea por diferentes causas realizando el control de dichas transacciones y las salidas de caja correspondientes para el caso que sea necesaria una devolución del importe en efectivo, asimismo generando las notas de débito por los pagos mal ingresados e impactándolas en la cuenta corriente del cliente.

Se ofrecen informes de control de movimientos realizados que incluyen la caja desde donde se efectivizó la devolución (si correspondiere) y otros datos asociados a la transacción.

Procesos de Convenios de Pago

Permite crear convenios de pago estándares en la empresa según la configuración deseada y la flexibilidad en el cálculo de cuotas, intereses, cuotas iniciales, meses de gracia, atrasos permitidos y otros conceptos definidos por la empresa.

Asimismo se definen los niveles de autorización requeridos para darle trámite a dicho convenio, identificando las autorizaciones necesarias para que pueda llevarse a cabo.

Efectúa la asignación de convenios de pago a los diferentes clientes y su seguimiento, incorporándolos a sus registros históricos.

Pueden establecerse cuotas iguales o diferenciales en distintos períodos así como cuotas especiales en determinados momentos del convenio.

Presenta la base para la generación de informes relacionados, entre otros, con la cantidad de convenios efectuados, montos incluidos en dichos convenios, intereses de financiación generados, promedios de cuotas y de importes convenidos.

Cajas en línea

Acepta la recepción masiva de documentos a pagar (facturas u otros) en las diferentes sucursales de pago de la empresa mediante lectura de código de barras (lámpicos lectores, pistolas, máquinas certificadoras) o mediante el ingreso manual del comprobante.

Envía la información en línea al Sistema central integrándolo de manera eficiente en las demás actividades de la empresa.

Permite el pago en diferentes monedas, realizando la conversión al momento del pago según las cotizaciones vigentes existentes al momento, asimismo ofrece pagar documentos en forma individual o por lote.

Asimismo acepta diferentes métodos de pago como ser efectivo, tarjetas de crédito o débito, cheques al día o diferidos. Efectúa asimismo cálculo del vuelto en forma automática basados en moneda local.

Provee mecanismos de arqueo de cajas, cuadratura de resultados y envío de información a depositar (a diferentes bancos y cuentas).

Genera automáticamente las órdenes de reposición de servicios para el caso que los mismos se encuentren en situación de corte o los elimina de las listas de corte para el caso que posean deuda y hayan sido alertados de dicha posibilidad según los parámetros que maneja la empresa.

Imputa en línea a la cuenta corriente del cliente los pagos ingresados mediante las cajas respectivas.

Recaudación externa

Establece los mecanismos de incorporación de pagos desde recaudadores externos o empresas asociadas de negocios, estos pagos pueden ser incorporados en lote o en línea para aquellas empresas que posean la tecnología necesaria para efectuar estas transacciones.

Para los procesos por lote, se reciben archivos con los pagos realizados en las diferentes empresas recaudadoras, se consolida la información, se efectúan los chequeos correspondientes y se impactan en la cuenta corriente de los clientes, asimismo se procesa la información de forma de obtener informes de acuerdo a la cantidad e importes que hayan sido ingresados.

De la misma forma que la imputación de un pago desde la caja en línea, genera automáticamente las órdenes de reposición de servicios para el caso que los mismos se encuentren en situación de corte o los elimina de las listas de corte para el caso que posean deuda y hayan sido alertados de dicha posibilidad según los parámetros que maneja la empresa.

Para el caso que los recaudadores externos se encuentren en línea con el Sistema central, la imputación del pago se realiza en tiempo real tal como si se tratase de una caja de la propia empresa.

Permite visualizar también en tiempo real los pagos ingresados por cualquiera de los medios (cajas en línea, recaudación por lotes, recaudación en línea) y consolidar la información sobre los importes incorporados identificando empresa recaudadora, agencia y sub agencia (siempre que se posea dicha información).

Para el caso que hayan inconsistencias, las mismas se dejan registradas y se prosigue con las que no hayan presentado problemas, de forma de poder impactar la mayor cantidad de pagos posibles, simplemente dejando pendientes aquellos que no han podido ser procesados por alguna causa.

Procesos de Cortes y Reaperturas de Suministro

Permite generar órdenes de corte de suministros en forma individual o a partir de procesos de selección de candidatos según deuda acumulada, cantidad de documentos adeudados y otras características.

Procesa asimismo los cortes solicitados por el cliente y las reaperturas por pago de deuda o a pedido del propio cliente (o pedidos internos propios de la gestión diaria).

Proporciona mecanismos de selección de clientes que se encuentren comprendidos en determinadas categorías, que posean una determinada cantidad de documentos adeudados o cuyo importe de deuda supere una determinada cifra, a través de algoritmos informáticos se obtiene una lista de clientes calificados en base a dichos algoritmos que aseguran que aquellos clientes que deban ser cortados, lo sean esto se traduce en mejoras en lo referente a la eficiencia operativa y financiera de los procesos de corte de suministro.

Interactúa con las secciones de Trabajos en Campo y Sistemas móviles y permite un control total de las tareas que se están llevando a cabo, la asignación dinámica de trabajos a diferentes grupos, la cancelación de algunos de ellos o la redistribución de los mismos.

Se permite una definición completa y paramétrica según el reglamento de servicios que posibilitan definir la cantidad de documentos adeudados (y de que tipo), el monto mínimo de la deuda, la antigüedad de la misma y otros.

Gestiona en forma automática todo lo referente a los cargos por notificación, corte o reposición de servicios, permite anular en forma temporaria un corte a un cliente (o diferir el mismo en el tiempo) y genera la base para el estudio de estadísticas de cortes y reposición por múltiples criterios.

Dentro de los procesos masivos de corte se destacan diferentes criterios para generar y visualizar la información seleccionada (candidatos a corte) como ser tarifa, tipo de cliente y datos relacionados con su deuda ordenados por el peso de dichas variables en el ranking generado.

Generación de las listas de corte y asignación automática a los grupos de trabajo existentes, ingreso en terreno de los datos del trabajo realizado, así como generación automática de los documentos por los cargos incurridos.

Análisis de clientes que hayan repuesto su conexión en forma no autorizada para la generación de recortes y base para la generación de diferentes informes de gestión como ser cortes efectivamente realizados, índices de eficiencia de cortes y reaperturas, porcentajes de cortes y reaperturas correspondientes a los cortes ejecutados y otros.

Procesos de Gestiones de Cobro

Incorpora los mecanismos de seguimiento de deudores según parámetros establecidos por la empresa, cubriendo envío a clearing de informes, procesos judiciales de cobro, envío a empresas externas y otros.

Se establecen parámetros de relacionados con la antigüedad de la deuda, monto de la misma y cantidad de cortes por falta de pago realizadas para el cliente en forma histórica.

Se permite mantener información acerca de la gestión de la cobranza realizada a un cliente, según su estado (envío a cobro externo, en trámite judicial, clearing de informes u otros)

Se define asimismo que empresa se hará cargo de efectuar el cobro de la deuda, cuando se entrega dicha deuda y el monto entregado, asimismo se provee la facilidad de separar del monto originalmente enviado, tanto el valor recuperado que pertenece a la empresa como el que pertenecerá a la entidad que haya realizado la cobranza.

Realiza extracción de información para la generación de informes y reportes de gestión de clientes morosos y deuda tercerizada.

Control de fraudes

Provee funcionalidades de análisis de información que permiten detectar anomalías en el comportamiento de los consumos de los clientes asimismo como repetición de comportamientos (reconexiones no autorizadas, consumos estando la situación de la conexión como cortada).

Permite generar inspecciones de control para estos clientes bajo sospecha basándose en información histórica y en el análisis de situaciones recientes (cortes, reconexiones, recortes).

Posibilita gestionar un histórico de fraudes (o hurtos) en los que haya incurrido el cliente, adjuntando asimismo información gráfica de la situación anómala detectada (prueba del hecho).

Control de Gestión y productividad

Permite establecer estándares de gestión y productividad para cada uno de los procesos comerciales y para cada una de las actividades de cada uno de dichos procesos, asimismo define mecanismos de control de desviación de dichos estándares.

Permite analizar los diferentes procesos comerciales e identificar aquellos que consumen más tiempo así como detallar la productividad de cada uno de los

funcionarios que intervienen en dichos procesos, la cantidad de tareas realizadas por cada uno de ellos y el tiempo incurrido en su realización.

Posee mecanismos de disparos de alertas para aquellas tareas o procesos que no cumplan con los estándares de gestión y posibilita generar informes con aquellos procesos que han disparado alertas de manera de modificar los estándares ingresados o efectuar una reingeniería de los procesos comerciales.

Provee asimismo la base para una certificación en normas de calidad ISO controlando que la ejecución de los procesos comerciales sea la definida por la empresa y estableciendo mecanismos de auditoría.

Medición de Satisfacción de Clientes

Mide los niveles de satisfacción de los clientes tanto en la atención recibida como en el trabajo realizado, esta medición se efectúa para cada uno de los procesos comerciales identificados, ya sea de forma obligatoria (para el 100% de los casos) o para un universo menor.

Posibilita extraer información estadística acerca de la satisfacción de los clientes y establecer formas de comparación de resultados.

Indicadores de gestión

Incorpora indicadores de gestión basándose en ratios estándares del Banco Mundial para empresas prestadoras de servicios de Agua Potable y Saneamiento así como otros indicadores gerenciales (índices de cobrabilidad, índices de eficiencia en los procesos comerciales, comparativas de facturación y recaudación y otros).

Generación de Reportes ad hoc

Posee herramientas para la generación de reportes ad hoc, los cuales pueden exportarse a diferentes formatos de documentos como ser Microsoft Excel, Rich Text Format, Adobe PDF, o Comma Separated Values (CSV).

Estos reportes se catalogan y agrupan, clasificándolos en diferentes áreas con estructuras de seguridad adecuadas, dichos reportes pueden ser enviados vía correo electrónico a determinados destinatarios en forma automatizada.

Parametrización y configuración

Comprende las actividades propias de la parametrización completa del sistema y la configuración del mismo de acuerdo a las características propias de cada implementación en particular.

Permite configurar el comportamiento del sistema en sus diferentes áreas y asimismo definir los flujos de procesos necesarios para la realización de cada uno de los procesos comerciales, es de notar que cada flujo de proceso puede tener diferentes caminos en diferentes empresas, por lo que la implantación respetará la ingeniería de cada uno de los procesos existentes adaptándose a la forma de gestión de la empresa.

Seguridad, Usuarios y roles

Se definen los roles existentes en el sistema así como los usuarios y su pertenencia a grupos de roles.

De la misma forma se definen los menús y la relación de acceso entre los roles definidos y las áreas (o menús) a los que dicho rol puede acceder.

Los roles definen entonces las áreas de acceso al sistema y cada usuario debe pertenecer al menos a un rol para poder tener acceso a las funcionalidades.

Administración de Flujos de Procesos

Contempla la administración de los diferentes flujos de procesos existentes en el sistema, esta administración comprende tareas tales como:

la cancelación de una determinada instancia de un proceso, la suspensión o reinicio de una determinada instancia de proceso, la definición de calendarios de trabajo (días laborales, días festivos, horarios de trabajo) para diferentes actividades, dado que los horarios laborales pueden variar para distintas funciones.

Asimismo posibilita el cambio de estado de un determinado proceso, de forma de estar o no disponible en ciertos períodos y gestiona la readjudicación de tareas a otros usuarios ya sea por casos de ausencia temporal u otros, también ofrece facilidades para modificar el estado de un funcionario (en la oficina o fuera de ella) de forma de permitir, o no, que le lleguen nuevos trabajos a su bandeja de entrada de trabajos pendientes.

Posibilita modificar la prioridad de cada instancia del proceso y agregar comentarios útiles a los mismos, así como modificar el comportamiento de ciertas áreas del flujo de tareas como ser comportamiento de las bandejas (tanto de entrada como de salida), acciones por defecto, envío de correos en la eventualidad del ingreso de nuevas tareas y otras configuraciones.

Se ofrecen también poderosas herramientas de visualización de historia de procesos y animación de caminos escogidos por cada una de las instancias de procesos registradas en el sistema.

Permite la extracción de estadísticas de gestión de procesos y productividad de forma general y resumida.