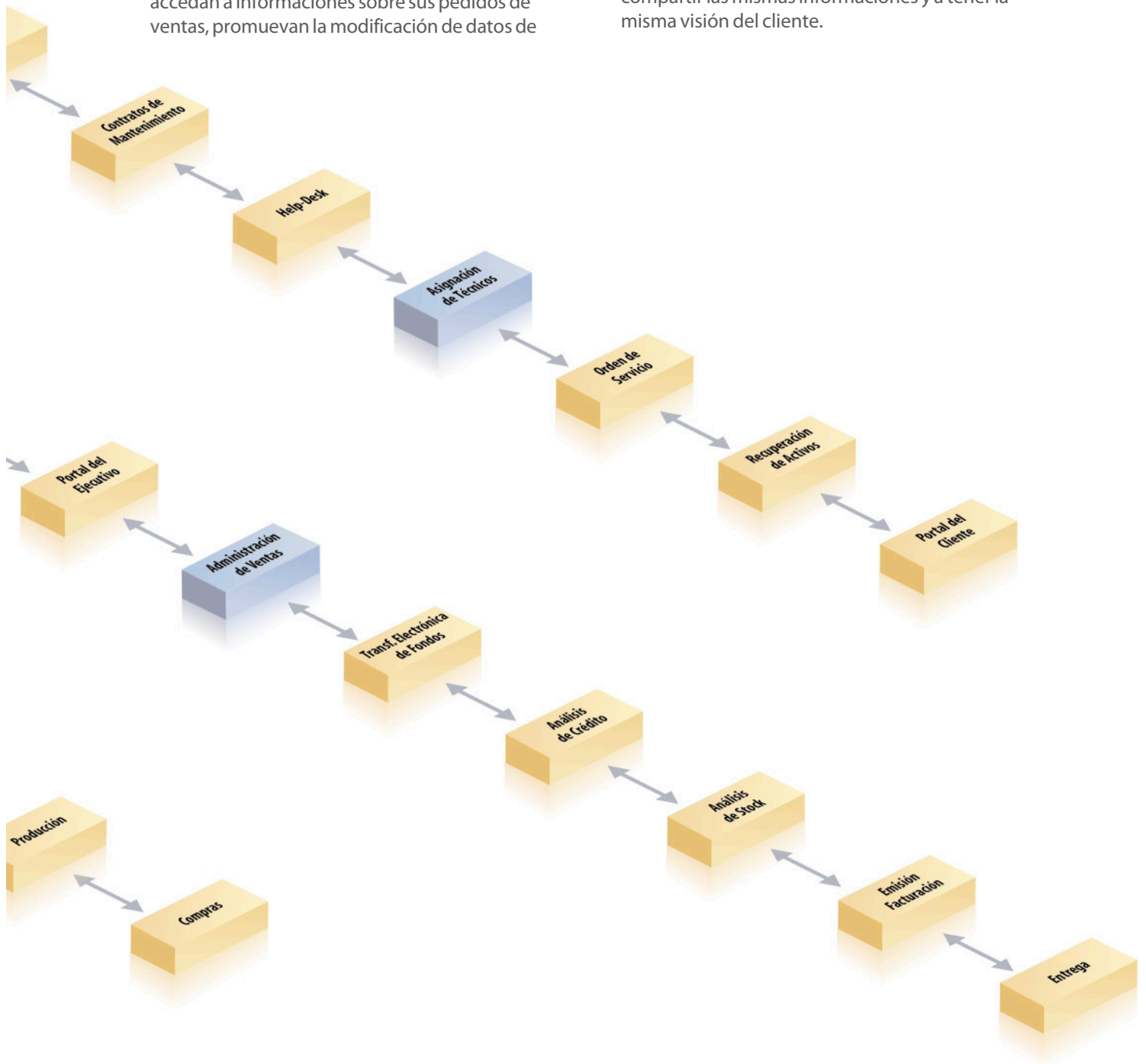


## Portales para ejecutivos, clientes y vendedores

- Entornos en los cuales las informaciones de mercado y de la propia empresa pueden estar centralizadas, permitiendo que los clientes accedan a informaciones sobre sus pedidos de ventas, promuevan la modificación de datos de

registro y sean atendidos por una “Central de Atención”, por la Web.

De esta forma, el flujo de informaciones de la “Central de Atención” puede reflejarse en todos los departamentos de la empresa y los usuarios pasan a compartir las mismas informaciones y a tener la misma visión del cliente.



# Call Center



El Call Center es la puerta de entrada para los clientes de cualquier empresa. Con la alta competitividad, la competencia del mercado y la estabilización de la economía, el cliente pasa a tener mucho más importancia en el escenario corporativo y se convierte en el foco de cualquier central de atención, ya sea SAC, nuevas propuestas de ventas o recuperación de activos.

Genéricamente una solución de call center debe informar quiénes son los clientes y dónde están; cómo fue el desempeño del equipo de atención; cómo la "Central de Atención" puede ser un centro de resultados y cómo puede integrarse a los demás departamentos de la empresa.

Las funciones operativas de la solución son:

## Telemarketing

- Almacena todas las informaciones de una atención.
- Identifica problemas críticos en productos y procesos para la empresa.
- Suministra informaciones sobre los productos y clientes a toda la empresa.
- Ofrece apoyo comercial al equipo de ventas.
- Filtra atenciones para los equipos de help-desk.
- Notifica acciones por e-mail.
- Establece interfaz para integración con Computer Telephony\*

## Televentas

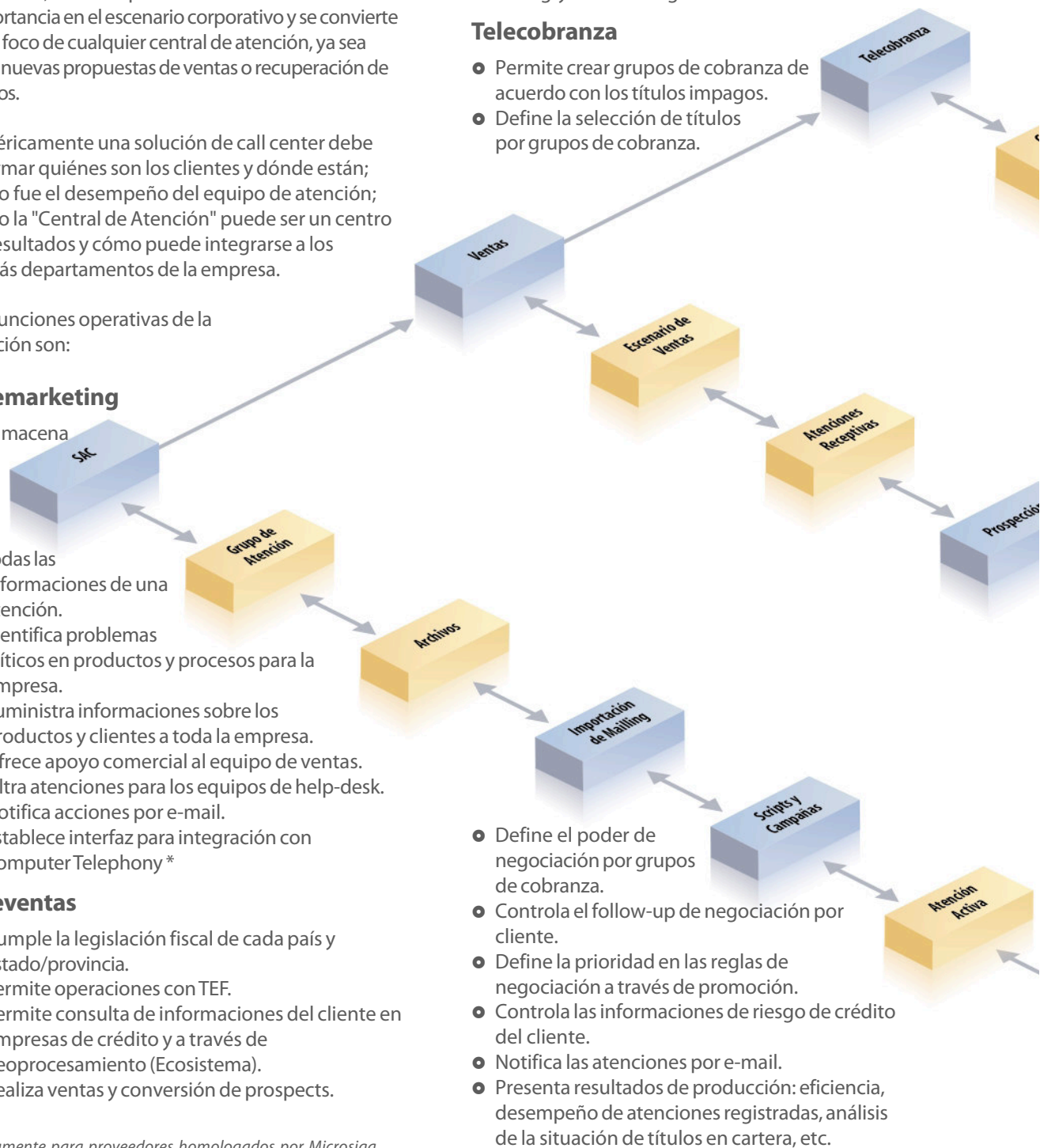
- Cumple la legislación fiscal de cada país y estado/provincia.
- Permite operaciones con TEF.
- Permite consulta de informaciones del cliente en empresas de crédito y a través de geoprocesamiento (Ecosistema).
- Realiza ventas y conversión de prospects.

\* Solamente para proveedores homologados por Microsiga

- Define escenarios de venta: tablas, descuentos, etc.
- Realiza ventas de productos a través de up-selling y cross-selling.

## Telecobranza

- Permite crear grupos de cobranza de acuerdo con los títulos impagos.
- Define la selección de títulos por grupos de cobranza.



- Define el poder de negociación por grupos de cobranza.
- Controla el follow-up de negociación por cliente.
- Define la prioridad en las reglas de negociación a través de promoción.
- Controla las informaciones de riesgo de crédito del cliente.
- Notifica las atenciones por e-mail.
- Presenta resultados de producción: eficiencia, desempeño de atenciones registradas, análisis de la situación de títulos en cartera, etc.

- El entorno Call Center del Protheus 10 completa los procesos de la empresa, independiente de su tamaño, segmento de actuación, tipo de producto o servicio prestado, además de obtener resultados e informaciones adecuadas al perfecto flujo de atención a clientes.

### Paneles de Gestión

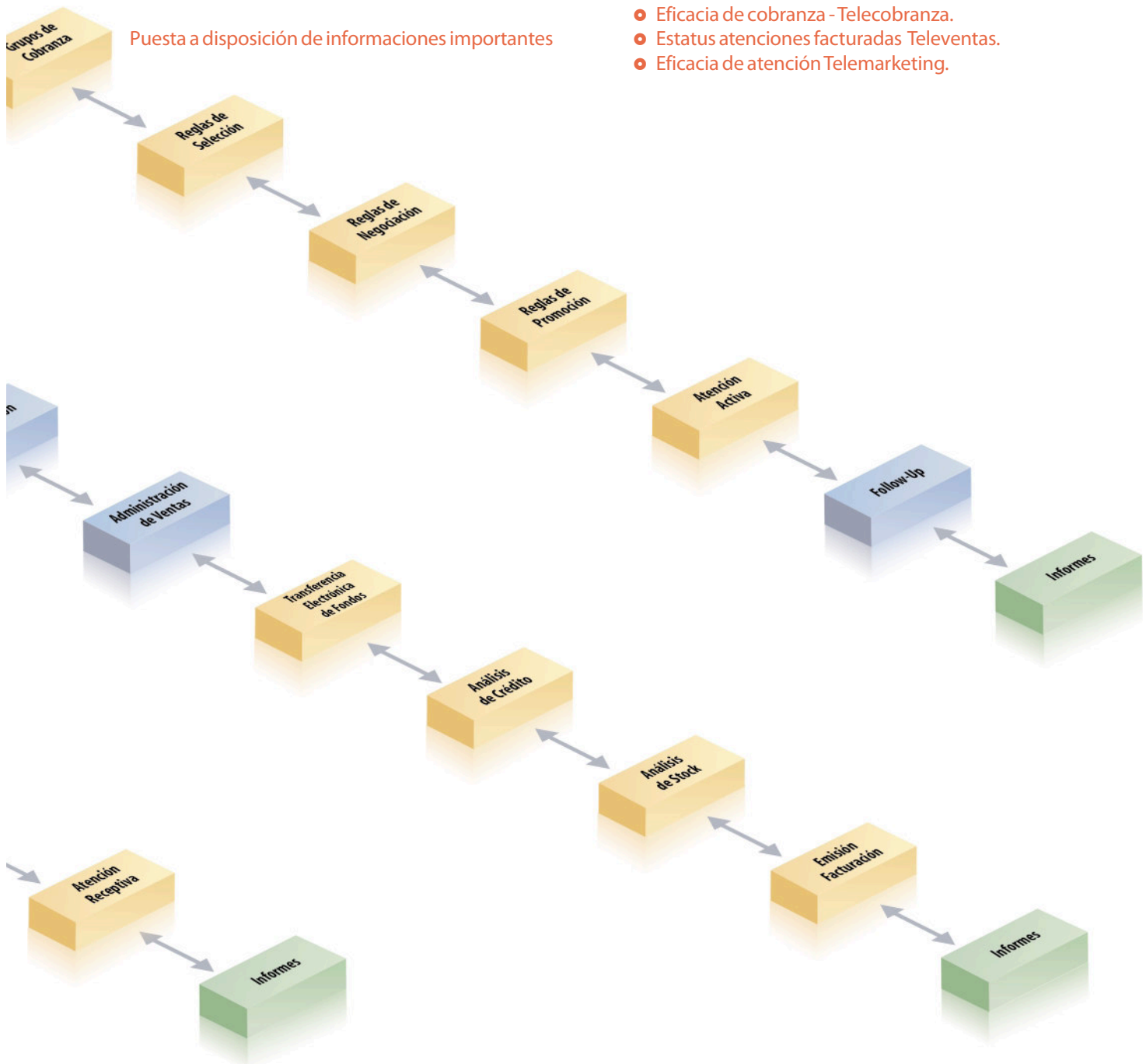
Puesta a disposición de informaciones importantes

que agilizarán la toma de decisiones y las acciones estratégicas de la empresa. Los principales son:

- Estatus de las atenciones en cobranza.
- Estatus de las atenciones en telemarketing.
- Estatus de las atenciones de televentas.

### Indicadores DW

- Eficacia de cobranza - Telecobranza.
- Estatus atenciones facturadas Televentas.
- Eficacia de atención Telemarketing.



# Asistencia Técnica (Field Service)



El control y ejecución de los procesos de atención y servicios, tanto internos como en campo, presentan desafíos cada vez mayores a los administradores de las áreas involucradas.



Por esta razón, se hace necesario el uso de herramientas que permitan un número creciente de informaciones esenciales a respecto de los principales puntos de control y procesos de ejecución.



El entorno Field Service del Protheus 10 ayuda la administración de este flujo de operaciones, proporcionando los controles directamente relacionados con los procesos de atención y de prestación de servicios.

La solución Field Service realiza la administración del proceso de asistencia técnica, incluyendo el control de los técnicos responsables, pasando por todos los procesos de atención, permitiendo el seguimiento on-line del servicio ejecutado.

Entre todas las funcionalidades alineadas a las exigencias de mercado, se destacan las siguientes:

- Control de contratos de mantenimiento de prestación de servicios y mantenimiento preventivo.
- Planificación y asignación de técnicos de forma manual o automática de acuerdo con sus habilidades y grado de conocimiento.
- Control de la agenda del técnico.
- Flexibilidad en la definición del proceso de atención mediante diversas combinaciones posibles.

## Atención

- Recurso de "Listener", por medio del cual es posible monitorear la apertura de las llamadas técnicas.
- Rastreo gráfico de los procesos de atención en campo y Help-Desk.
- Recurso F.A.Q. (Frequently Asked Questions) para facilitar la atención en el Help-Desk.
- Consulta del historial del equipamiento que permite la consulta on-line de todas las

ocurrencias ya registradas.

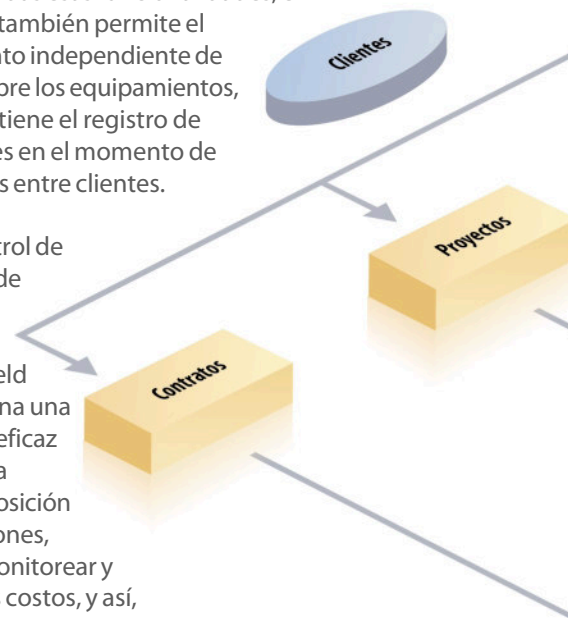
- Generación de presupuestos a través de una llamada técnica.
- Generación de órdenes de servicio a través de un presupuesto.

## Repair Center

- Administración completa de las órdenes de servicio pendientes y asignación de los técnicos, con apunte de sus gastos.

Además de todas esas funcionalidades, el Field Service también permite el mantenimiento independiente de historiales sobre los equipamientos, es decir, mantiene el registro de informaciones en el momento de transferencias entre clientes.

Aliado al control de operaciones de prestación de servicios, la solución Field Service se torna una herramienta eficaz para agilizar la puesta a disposición de informaciones, flexibilizar, monitorear y minimizar los costos, y así, contribuyendo para la plena satisfacción del cliente.



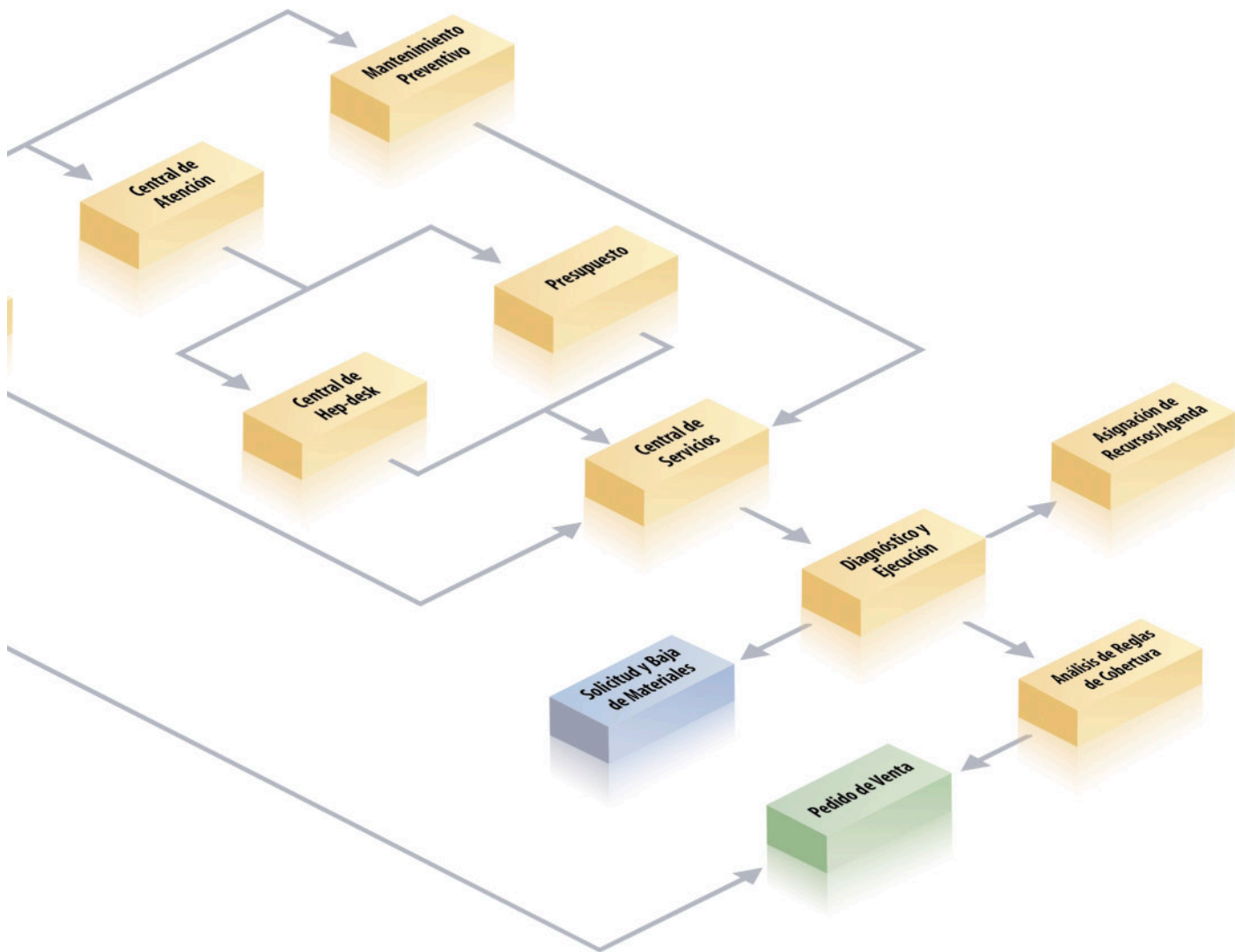
## Paneles de Gestión

Puesta a disposición de informaciones importantes que agilizarán la toma de decisiones y las acciones estratégicas de la empresa. Los principales son:

- Facturación media por Orden de Servicio.
- Atención media por Orden de Servicio.

## Indicadores DW

- Ranking de presupuesto comparado con pedidos/mes.
- Resultado mensual de los productos.



# Mobile Solutions



Lo que hace que los sistemas Mobile sean tan poderosos no son únicamente sus facilidades, sino la combinación entre la funcionalidad y flexibilidad de la tecnología utilizada.

Estas características hacen los sistemas Mobile extremadamente útiles, tanto para el profesional que está en campo como para el gerente que permanece en su oficina. El sistema permite que cada uno de ellos analice los datos, actualice las oportunidades y adopte las mejores prácticas y reduzca los costos, ampliando los ingresos con el aumento de la productividad y ofreciendo el mantenimiento de los clientes en función de la empresa en vez del producto o servicio.

Tales beneficios significan una ganancia operativa: "clientes satisfechos compran más, pagan mejor y serán sus mejores vendedores".

El Protheus 10 presenta las siguientes soluciones Mobile:

## SFA Sales Force Automation

El Sales Force Automation posibilita el control total de las ventas, desde el control de visitas de los vendedores hasta su finalización. Las principales características del producto son:

- Control de visitas.
- Consulta de los últimos pedidos de venta.
- Lista de facturas de crédito para negociación.
- Informaciones financieras del cliente.
- Procesamiento de pedidos.
- Mantenimiento de archivos: cliente, contactos, etc.
- Control de inventario.
- Estadística de consumo del cliente.
- Control de cierre diario.
- Control de metas de venta.
- Control de venta, descuentos, bonificaciones, etc.

## TFA Technician Force Automation

El Technician Force Automation posibilita el control total de los técnicos en campo. Esa solución registra todas las operaciones, de la apertura de la orden de servicio hasta su cierre.

Las principales características del producto son:

- Control de agenda.
- Atención de la orden de servicio.
- Apunte de piezas utilizadas.

- Apunte de gastos de atención.
- Solicitud de materiales.
- Control de pendencias.

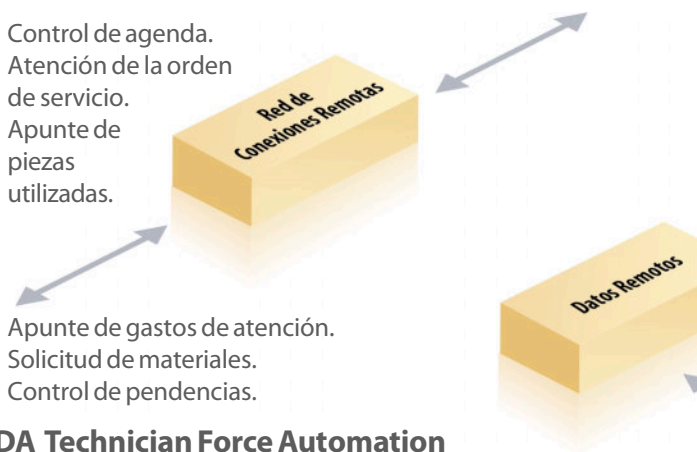
## FDA Technician Force Automation

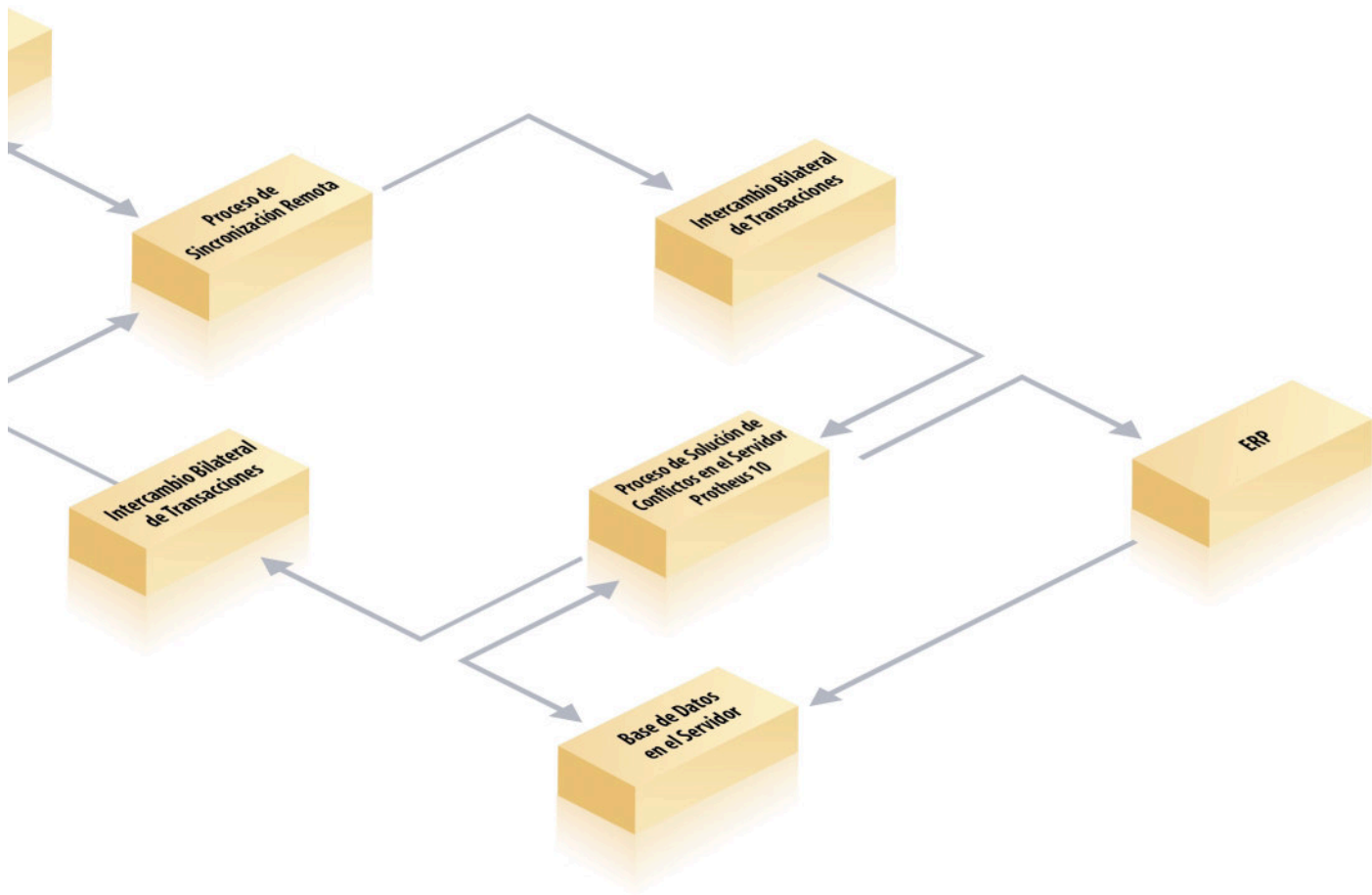
El Force Distribution Automation posibilita el control total del proceso de venta, distribución y entrega, cuando la venta se hace en el modelo 'puerta-a-puerta'.

Las principales características del producto son:

- Control de visitas.
- Procesamiento de venta (emisión de factura).
- Cobro de valores.
- Control de devoluciones.
- Control de cambios.
- Cierre diario
- Retorno de mercaderías.

El entorno Protheus 10 Mobile automatiza los procesos de venta, distribución y prestación de servicios, mejorando los niveles de ventas, reduciendo los costos y aumentando la ganancia operativa.





# Automatización Comercial



La Solución Protheus 10 de Automatización Comercial tiene el propósito de apoyar la gestión comercial, incluyendo desde los controles operativos relacionados al punto de venta - cajas y atención - hasta la gestión financiera, de stock y compras.

El objetivo de esta solución es permitir, a través de controles automatizados, la adecuada gestión de ventas.

Esta solución contribuye para la inteligencia en los procesos de compras, en el control de stock, ofreciendo productos conforme la demanda y en el análisis de hábitos del consumidor final, permitiendo la fidelización del cliente.

La herramienta minimiza el esfuerzo necesario para controlar procesos aislados, permitiendo que la empresa pueda dirigir sus recursos a las ventas y distribución.

Entre las prácticas y modelos de actuación del mercado al por menor, la solución Protheus 10 de Automatización Comercial ofrece amplias funcionalidades que atienden a las necesidades de ese segmento. Son ellas:

- Interfases para diferentes modelos de atención (Venta asistida y Auto-servicio).
- Facilidades para cobro electrónico de valores (Integración con el TEF Transferecia Electrónica de Fondos en las modalidades marcado y dedicado).
- Total control de la red de tiendas, incluyendo distribución, reserva y entrega de mercaderías entre tiendas.
- Monitoreo remoto de las cajas.
- Análisis de crédito y consultas externas a asociación y empresas especializadas.
- Integración con diferentes marcas y modelos de equipos del mercado (ECFs, impresoras de cheques, lectores de CMC7, etc.).

La solución considera también diferentes formas de sincronizar las tiendas, permitiendo que el minorista pueda operar:

**On-line** - se caracteriza por la integración directa entre los terminales de atención y en la retaguardia.

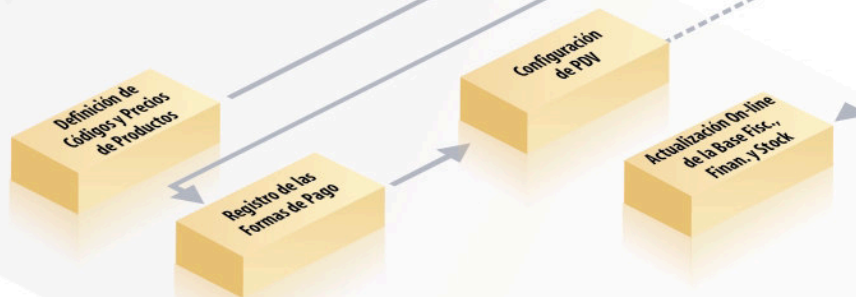
**Off-line** - se caracteriza por la integración indirecta de las tiendas a la central, por ejemplo, centralizando procesos como compras, pero integrando operaciones financieras sin pérdida de la integridad de las informaciones.

**Batch** - se caracteriza por la integración directa entre los terminales de atención y la retaguardia a través de una evaluación automática del sistema con relación a la disponibilidad de infraestructura (red o enlace). Modelo común en regiones con deficiencia en la calidad de la infraestructura de comunicación.

Cabe destacar que para la elección de un de los modelos

**Puntos de venta**

**Retaguardia**

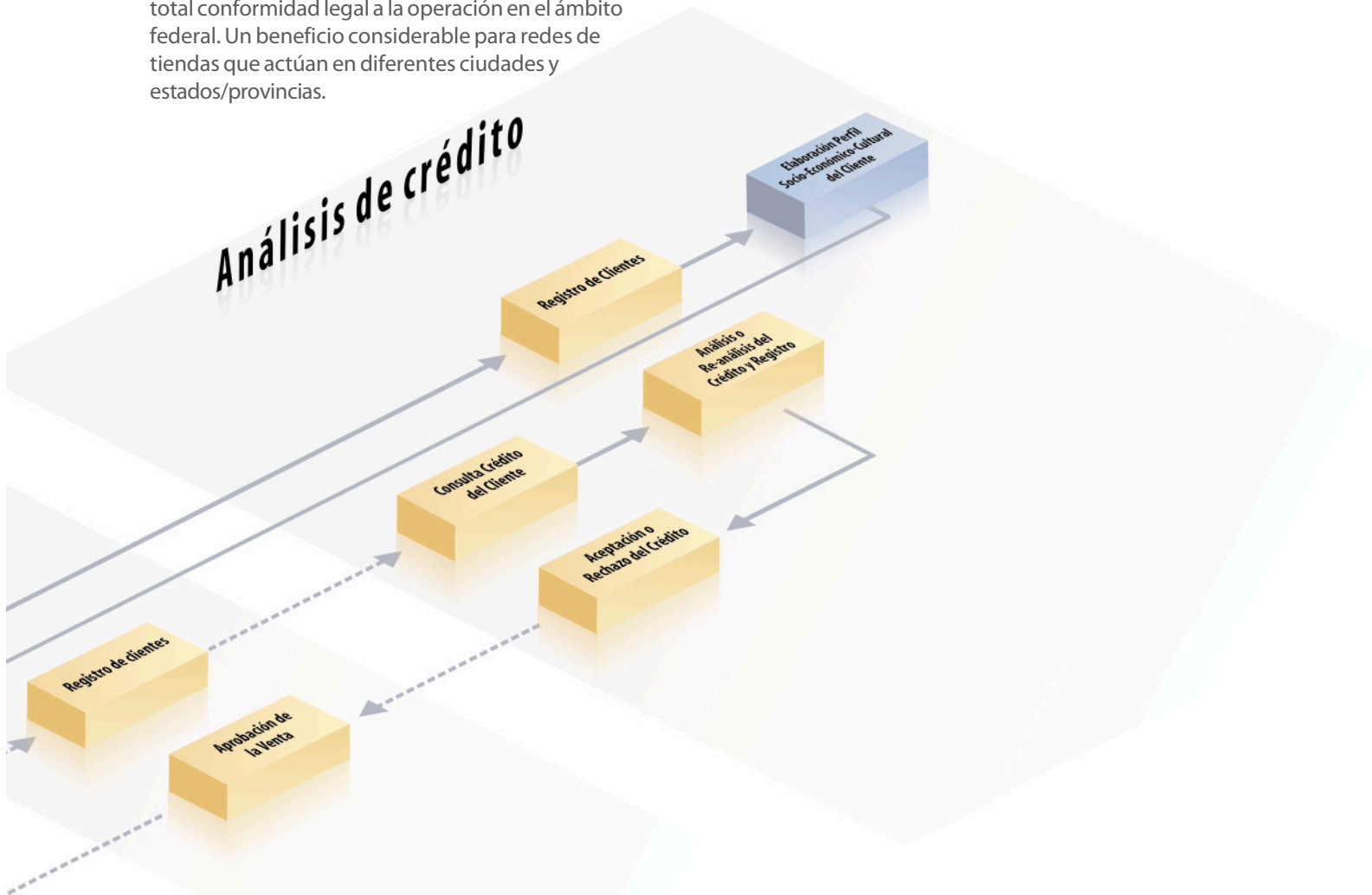


mencionados, es necesario una evaluación de la operación para la viabilidad y adherencias técnica y operativa.

Además, otro punto importante en el escenario minorista es la capacidad de atender a la fuerte presencia de la legislación fiscal y sus peculiaridades estatales.

El Protheus 10 fue proyectado para cumplir las especificaciones del Estado solicitante, ofreciéndole total conformidad legal a la operación en el ámbito federal. Un beneficio considerable para redes de tiendas que actúan en diferentes ciudades y estados/provincias.

## Análisis de crédito



### Paneles de Gestión

Puesta a disposición de informaciones importantes que agilizarán la toma de decisiones y las acciones estratégicas de la empresa. Los principales son:

- Promedio mensual de ventas por PDV.
- Ranking de ventas de las tiendas.

### Indicadores DW

- Ranking de las ventas de las cajas por mes.
- Ranking de las ventas de los PDVs por mes.

# Distribución y Logística

Las empresas del sector mayorista/distribuidor luchan con ahínco, buscando una gestión eficiente.

El comercio y la logística evolucionan de forma sorprendente, pero los resultados aún se presentan concentrados en el desempeño individual de un número reducido de empresas del sector.

Para superar este desafío, la solución Protheus 10 Distribución y Logística ofrece la mejor tecnología, inteligencia y flexibilidad para atender a los procesos administrativos de toda la cadena de suministro (Supply Chain), incluyendo todos los sectores directamente involucrados: agroindustria, industria, mayoristas, distribuidores, transportistas, operadores logísticos, brokers y al por menor.

Los entornos que componen la solución son: OMS, WMS, Stock (IMS) y TMS.

## **OMS - Order Management System**

Sistema para administración de pedidos y servicios de distribución. Incluye las etapas de captación, validación, evaluación, formación de carga y generación del mapa de separación (también conocido como lista de separación).

En las etapas de validación y evaluación, se verifican el stock de los productos, créditos de los clientes, plazo de entrega estándar, etc.

La descripción completa de la solución está en la página 52 de esta revista.

## **WMS - Control de Almacenes**

Sistema de administración responsable por el control de los productos en el almacén de la

empresa. Es función de esta solución realizar la identificación de la mejor área de almacenamiento para cada producto, obedeciendo las restricciones impuestas y la mejor separación.

Debe controlar también datos, como validez y lote, permitiendo el rastreo y la ubicación inmediata de cualquier producto almacenado.

La descripción completa de la solución está en la página 20 de esta revista.

## **TMS - Transportation Management System**

Sistema de administración de transportes que controla todos los procesos fiscales y de gestión que componen la operación de transportes, así como los vehículos, conductores, fletes y viajes de la empresa y de terceros.

Entre las actividades más importantes, se destacan el control de neumáticos, combustibles, gastos de los vehículos, consumo, viajes, fletes, emisión de CTCR, factura de transporte, manifiesto y otros.

La descripción completa de la solución está en la página 102 de esta revista.

## **Stock y Costos**

Sistema de administración de stock, que tiene el objetivo de controlar los productos y sus inventarios, ofreciendo informaciones para la contabilidad y departamento fiscal.

La descripción completa de la solución está en la página 18 de esta revista.



# Transportation Management System (TMS)



La gestión integrada, en las empresas, presupone en sus procesos, sistemas de gestión para transportes. Se desarrollaron soluciones dirigidas a transportadoras y que atienden a necesidades específicas y actualmente ya están integradas a los ERP.

Los sistemas de administración de transporte (TMS) son una categoría de producto que incrementan la calidad y productividad de todo el proceso logístico.

El TMS - Transportation Management System - del Protheus 10 reúne las funcionalidades necesarias para la administración de las actividades del prestador de servicios de transporte, incluyendo todos los departamentos y funcionalidades en un sistema integrado.

La solución atiende a los transportistas de carga cerrada y fraccionada, tratando las particularidades de cada perfil para garantizar que no se olviden las peculiaridades de cada segmento.

Genéricamente, un sistema de TMS debe responder por el precio y costos del transporte, la rentabilidad del proceso y los vehículos utilizados.

Para ello, las funcionalidades contenidas en la solución tienen como principales objetivos controlar los siguientes procesos:

- **Logística:**
  - estructuración de las regiones atendidas, definiendo los niveles de subordinación entre éstas y el tipo de servicio ejecutado en cada una.
  - mapeo sectorizado de los clientes, dividiéndolos en rutas de atención.
  - definición de las carreteras y plazas de peaje recorridas en las rutas.
  - definición de los plazos de atención por región.
  - definición de los tipos de servicios prestados, con las respectivas tareas y actividades.
- **Comercial:**
  - creación de componentes de flete, de acuerdo con las modalidades de servicios prestados y con las características de negocio de cada empresa.
  - establecimiento de configuraciones de listas de precios con variación de componentes, de

acuerdo con los tipos de negociación practicados.

- tablas de flete con posibilidad de inclusión de ajustes por cliente.
- uso de tarificación.
- herramientas para mantenimiento y reajuste de tablas.

- **Contratos:**

- registro de contratos de clientes, estableciendo todas las condiciones de relación para la prestación de servicios.

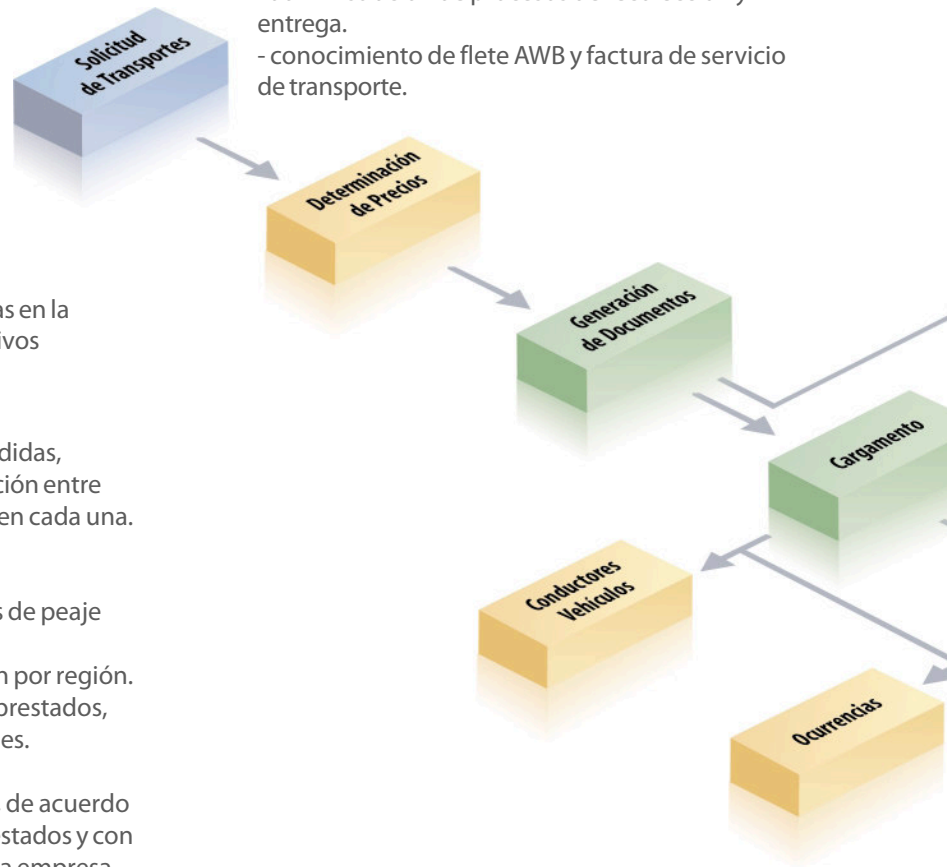
- tipos de servicios prestados
- listas de precios utilizadas.
- número de facturas por CTRC.
- peso máximo por CTRC.

- **Contrato para cliente genérico esporádico.**

- **Contratos con terceros y agregados para gestión de pago de servicios contratados por la empresa.**

- **Operativo:**

- administración de procesos de recolección y entrega.
- conocimiento de flete AWB y factura de servicio de transporte.

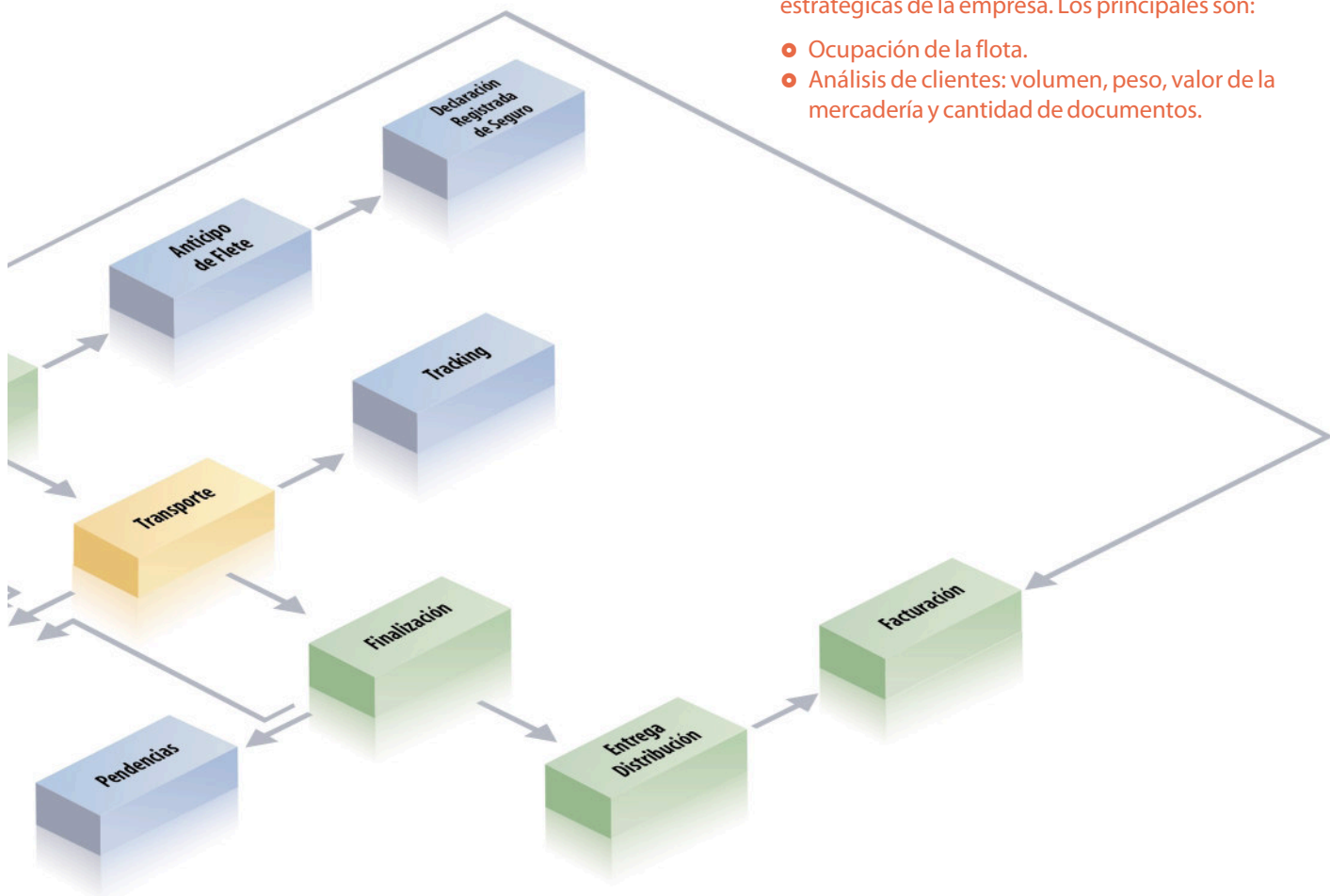


- manifiesto de carga.
- control del movimiento de vehículos.
- recepción y cargamento.
- apertura, cierre y finalización de viajes de recolección, transporte y entrega.
- control de pendencias y administración de ocurrencias.
- contrato de transportista.
- **Seguros:**
  - creación de los componentes de seguro utilizados.
  - definición de las tablas de seguro, de acuerdo con productos, regiones de origen y destino y vigencias.
  - declaración registrada y proceso de cierre de seguro.
  - administración de indemnizaciones y solicitudes de reembolso.
- **Facturación:**
  - generación manual o automática de facturas.
- facturación basada en el perfil previamente registrado para el cliente:
  - condición de pago.
  - periodicidad de facturación.
  - número de CTRC por factura.
  - valor máximo de la factura.
  - separación por tipos de transporte.
  - separación CIF y FOB.
- **Costos:** visión de costos en cuatro niveles - vehículo, flota, viaje y documento (CTRC).
- **Tracking:** consultas sobre los detalles de la operación, apuntadas hasta el nivel de servicios, tareas y actividades.
- **Integración e intercambio de informaciones (EDI):** herramienta para generación y recepción de archivos.

### Paneles de Gestión

Puesta a disposición de informaciones importantes que agilizarán la toma de decisiones y las acciones estratégicas de la empresa. Los principales son:

- Ocupación de la flota.
- Análisis de clientes: volumen, peso, valor de la mercadería y cantidad de documentos.



# Gestión Educativa



Las soluciones de Gestión Educativa se están consolidando como diferencial en la administración de las instituciones de enseñanza que desean destacar en un mercado cada vez más competitivo.

El sector demanda seguridad, eficacia, cumplimiento de las normas del MEC (Ministerio de Educación) y alta calidad en la prestación de servicios a clientes directos e indirectos (candidatos, alumnos, profesores y comunidad).

Para ello, no basta que el sistema controle las actividades inherentes al proceso académico, es necesario que cumpla una serie de requisitos legales, que tenga un proceso amplio y tecnología suficientemente flexible para considerar los diferentes procesos que componen una operación compleja y totalmente integrada.

La solución Protheus 10 para Gestión Educativa se creó para atender a esta demanda. Con flexibilidad y simplicidad en el ajuste de configuraciones, el sistema puede considerar los procesos de diferentes instituciones de enseñanza, ya sean escuelas, colegios o universidades.

Entre las principales ventajas de la solución se destacan:

- Administración académica de los cursos de forma autónoma, permitiendo controles individualizados por campus.
- Control historial de diferentes cuadrículas para un mismo curso, evitando afectar grupos en curso por modificaciones curriculares.
- Archivo y recuperación de datos históricos que

pueden utilizarse según la necesidad, colaborando para el desempeño de la aplicación.

- Flexibilidad en la estructura de criterios de evaluación por materia.
- Planificación, control y seguimiento del proceso de selección.
- Integración del proceso académico con el entorno Financiero.
- Interfaz para creación de solicitudes.
- Indicadores que facilitan el llenado de los informes relacionados al área académica del censo educativo.
- Integración con herramientas de encuestas destinadas a la generación de informaciones para la evaluación institucional.
- Integración con el administrador de acervos (biblioteca), permitiendo la gestión de diversos medios, reservas y control financiero.
- Amplia integración del cuerpo docente con la planilla de haberes, minimizando el retrabajo y aumentando la facilidad en la gestión de personas.
- Tres portales web (candidato, profesor y alumno), con el objetivo de reducir las colas de atención, calidad, estandarización y seguridad en los servicios prestados.

Esas centrales permiten una atención para alta demanda de forma rápida, en cualquier momento, de cualquier lugar y con total integración con el entorno corporativo y académico.

Los portales web ofrecen seguridad a los profesores y coordinadores en el proceso de apuntes y agilidad a los alumnos en las consultas de notas y faltas por wap y web.

