

# Sistema integrado de gestión comercial

## Descripción funcional del Producto

El Sistema de Gestión Comercial atiende todos los procesos comerciales de una empresa, permitiendo una vista del cliente de 360 grados y facilitando la labor de atención al cliente, tanto en forma personal como a través de los centros de contacto. Comprende la gestión de los datos del cliente y de los datos financieros, así como de deudas pendientes, el procesamiento de pagos, presupuesto, facturación de terceros y gestión de cobro (cartera). Incorpora funcionalidades para soportar la relación con el cliente, como el registro/gestión de solicitudes y gestión de contratos. El Sistema de Gestión Comercial es una herramienta fundamental para la gestión operativa y estratégica de la empresa, incluyendo las siguientes funcionalidades:



### Atención al cliente

Comprende solicitudes de nuevos suministros, contrataciones, consultas y reclamaciones en forma personalizada, a través de un call center o Internet.



### Gestión del ciclo mensual

Incluye lecturas de medidores, facturación, distribución de documentos comerciales, cobranza a través de la red propia o de proveedores externos, débito en bancos y tarjetas de crédito. Permite la gestión de la morosidad y brinda la posibilidad de pagar la deuda anterior en la misma factura que el consumo mensual.



### Actividades de campo

Da soporte a los procesos de programación, despacho y ejecución de las tareas de campo tales como instalaciones, inspecciones, cambios de medidor, cortes, reconexiones, retiros y demás órdenes.

Genera y envía las órdenes de trabajo a los dispositivos móviles y recibe las respuestas o actualizaciones aportadas por los técnicos en el campo. Gestiona la fuerza de trabajo, asignando en línea los trabajos a las cuadrillas, con base en diferentes criterios como su disponibilidad, equipamiento, prioridad y tiempo de desplazamiento. Permite el registro de citas, al tiempo que monitorea los vehículos, permitiendo determinar el vehículo más apropiado para atender un trabajo o emergencia.



### Preparación de turnos y programación de los trabajos

Soporta la gestión de los recursos en campo, la planeación de los turnos y la programación de los trabajos. Genera turnos en forma automática y optimiza la programación con base en reglas de negocio.



### Comunicación Móvil

Facilita la comunicación con los despachadores, permitiendo que las cuadrillas reciban y completen las órdenes de trabajo en el terreno. Provee actualizaciones en línea de los cambios de estado de las órdenes. Localiza a las cuadrillas sobre mapas en tiempo real, brindando información actualizada acerca de su ubicación. Prioriza la atención de las órdenes de emergencia y fugas, disminuyendo los tiempos de respuesta.



⌘ Aspectos destacados

- Información mensual completa y detallada a través de una factura para clientes de consumo eléctrico.
- Número único de cuenta para los clientes, que es usado para todo tipo de trámite.
- Posibilidad de elección de un medio de contacto preferido.
- Conocimiento con mayor anticipación de fechas de interrupciones programadas de servicio.
- Posibilidad de coordinar y agendar visitas e inspecciones.
- Disminución de los tiempos de reconexión.

⌘ Beneficios asociados

La implantación de esta solución comercial resulta estratégica para colocar a la organización a la vanguardia tecnológica. Se trata de una herramienta con un fuerte potencial de crecimiento basado, entre otros, en la flexibilidad de configuración, siendo totalmente parametrizable.

Uno de los valores agregados de esta herramienta es la trazabilidad de los materiales, desde su ingreso a la organización hasta la baja de los mismos, lo que permite optimizar los recursos materiales, dado que en cualquier momento se tiene conocimiento del stock y su gestión en forma eficiente.

⌘ Experiencia en UTE

- El sistema gestiona más de 1.350.000 clientes de UTE.
- Es utilizado tanto por los 1.500 funcionarios del área comercial como por otros 500 usuarios de otras áreas a nivel nacional.
- Se utiliza en más de 100 unidades comerciales distribuidas en todo el país, cerca de 1.500 puntos de cobranza externos, más el Departamento de Telegestiones (call center).
- Cuenta con personal ampliamente capacitado operando las 24 horas del día, los 365 días del año.

