

AQUAVISUM

Sistema de Gestión Comercial

Información

AQUAVISUM SGC

Solución integral que respalda los procesos comerciales en compañías cuyo foco de negocios es la producción y distribución de agua potable y las soluciones de saneamiento.

Es desarrollado como un sistema multilingüe, multiempresa y multimoneda.

Sus aplicaciones abarcan todo el ciclo comercial de manera completa, desde la toma de lecturas, la atención de los requerimientos de los clientes, hasta la integración con sistemas externos.

Se adapta a las realidades de cada empresa facilitando la implantación e incorporando los diferentes procesos de negocios basados en las distintas realidades y necesidades, como parte medular de esta solución, se integran las mejores prácticas comerciales.

Su desarrollo está basado en arquitectura de tres capas, de esta forma es accesible desde redes internas de la compañía, redes públicas o mediante dispositivos móviles, es un sistema multilingüe, multiempresa y multimoneda y posee diversas formas de acceso a la misma información centralizada como ser a través de aplicaciones WEB o dispositivos móviles con acceso WAP.

El sistema está basado en estos pilares fundamentales:

- Trazabilidad
- Flujo de Procesos
- Consultas dinámicas e integración con MS Excel
- Análisis Multidimensional
- Sistemas móviles

TRAZABILIDAD

AquaVisum posee un esquema de trazabilidad incorporado que permite identificar cada uno de los datos ingresados al mismo de forma inequívoca y que posibilita mantener en todos los escenarios el historial de la información recabada y almacenada en el sistema, lo cual brinda posibilidades de auditorías internas o presenta la información base para la aplicación de auditorías realizadas por terceros.

Como parte integral del sistema se brinda la posibilidad de generar muestras de control interno de procedimientos efectuados, en forma aleatoria y a requerimiento. Este esquema enmarca la gestión comercial dentro de los sistemas de calidad por lo que facilita y respalda la obtención de certificaciones en las normas correspondientes.

FLUJO DE PROCESOS

La totalidad del sistema es comandada por flujos de procesos lo que permite la medición de actividades y productividad de los intervinientes, la identificación de cuellos de botella en los procedimientos y el establecimiento de índices de eficiencia y comparación de resultados.

Estadísticas de procesos basadas en Datawarehousing

El objetivo del Datawarehousing sobre la gestión de flujo de procesos es:

- Poseer una herramienta que permita a la Gerencia un adecuado manejo de la asignación de tareas descubriendo y evitando cuellos de botella.
- Redistribuir las asignaciones de los usuarios según la carga de los diferentes procesos y conocer como se desempeñan cada uno de los distintos actores en ellos.
- Poseer elementos concretos para medir la eficiencia de los procesos de negocio y eliminar tareas que no aportan valor.

Asimismo permite definir modelos de medición de negocio que nos ayuden a cumplir los objetivos y contestar preguntas tales como:

- ¿En que áreas de la empresa no estoy siendo eficiente?
- ¿Cuales son los procesos que demoran más, y como puedo optimizarlos?

CONSULTAS DINAMICAS e INTEGRACIÓN CON Microsoft EXCEL

Genera consultas ad hoc sin cambios en la programación y sin la necesidad de generar reportes particulares.

Estas consultas son generadas y visualizadas desde Microsoft Excel lo que posibilita analizar la información obtenida a partir de diferentes visiones y con la totalidad de las características presentes en dicho producto.

De esta forma, además de los reportes estándares de la aplicación, se posee un poderoso gestor de consultas que podrá ser utilizado por el usuario final del sistema contando con toda la potencia que ofrecen las planillas de cálculo, incluyendo sus capacidades gráficas.

ANALISIS MULTIDIMENSIONAL

AquaVisum proporciona potentes herramientas de análisis multidimensional de información, ya sea como parte integral de la propia aplicación, tanto como

incorporadas a planillas de cálculo lo que posibilita que la empresa defina en forma independiente sus requerimientos y pueda gestionarlos de manera dinámica.

Este análisis multidimensional podrá ser realizado tomando en cuenta diferentes indicadores y aplicando puntos de vista en varias dimensiones como ser proceso, tiempo, usuario, rol u otros, permitiendo analizar la información desde varias perspectivas.

CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES

AquaVisum provee la integración de las diferentes áreas de la empresa en una visión uniforme y centralizada que permite una interacción fluida entre los diferentes actores.

Atención a Clientes

La misma se desarrolla desde varios orígenes de manera de proveer a los clientes de diferentes posibilidades de acceso a la información como ser

- Atención a través de sitios WEB
- Oficinas comerciales
- Call Center
- Terminales de autoconsulta

Desde cualquiera de estos orígenes se podrán atender solicitudes, reclamos, consultas así como visualizar el historial completo de cada cliente de acuerdo a las características propias de la implementación y de las particularidades de la empresa.

Otra de las características del sistema es la incorporación de datos para la medición de índices de satisfacción de clientes tanto por el trabajo realizado como por la atención recibida, incorporando técnicas y prácticas de marketing relacional.

Procesos Comerciales

Gestiona la totalidad de los procesos que se llevan a cabo en el área comercial, incluyendo la inclusión del cronograma de tareas como parte integral del sistema.

Estos procesos incluyen

- Contratación de servicios
- Toma de Lecturas y relevamiento de datos

- Validación automática de lecturas basadas en reglas de negocio
- Facturación masiva o en línea al momento de la toma
- Ajuste de Facturación basadas en una metodología clara
- Recaudación tanto de la propia empresa como de agentes externos

Gestión de Morosos

Realiza la completa gestión de la cartera de clientes morosos incluyendo los procesos de

- Notificaciones
- Corte y rehabilitación de conexiones
- Convenios de pago
- Acciones Judiciales

Control de Consumos

Provee diferentes mecanismos de medición y control de consumos que ofrecen herramientas invaluable para el control y seguimiento del parque de medidores así como del comportamiento de consumos de cada cliente

- Grandes consumidores
- Tratamiento de Clandestinos
- Historial y costos asociados al parque de medidores
- Control de pérdidas en la red (cuencas)
- Desviaciones al consumo basados en diferentes promedios

Procesos Operativos

Incluye la gestión completa de los procesos operativos relacionados con el área comercial pero que interactúan con otras áreas de la empresa como ser gerenciamiento de reclamos y solicitudes tanto de clientes internos como externos, trabajo de inspecciones y control de medidores.

Estos procesos operativos incorporan los trabajos en campo a través de dispositivos móviles.

INDICES DE GESTIÓN

Provee una serie de ratios de gestión ya incorporados al sistema en forma estándar, estos ratios ofrecen información basándose en

- Ratios del Banco Mundial para empresas de agua y saneamiento
- Ratios de evolución comercial y operativa
- Evolución de índices de cobrabilidad
- Alertas ante desviaciones de dichos ratios
- Key Indicators en cada área y consolidados a nivel de empresa
- Paneles de Control por área y consolidados a nivel de empresa

AQUAVISUM Mobile

Parte de la familia de soluciones AquaVisum que incorpora los trabajos en campo a la solución integral y los incluye como parte fundamental de una gestión eficaz y eficiente.

La incorporación de la tecnología móvil introduce dramáticas mejoras en la calidad y eficiencia de los servicios brindados así como un aumento importante de la productividad de los actores.

AquaVisum Mobile está presente en diferentes procesos de la empresa, especialmente en la toma de lecturas en campo, trabajos en campo como inspecciones, cortes y reaperturas de servicio y demás tareas que involucren un desplazamiento hacia el domicilio del cliente o una intervención en la red.

Entre las mejoras producto de la utilización de estas tecnologías se destacan un aumento en la productividad de los actores, eliminación de las tareas que no aportan valor agregado al proceso como ser emisión de órdenes de trabajo en papel y pasaje manual de datos al sistema.

Además de estas mejoras, al ser un producto totalmente integrado al Sistema de Gestión Comercial, es partícipe de los flujos de proceso en los cuales se integra y permite incorporar las tareas de campo al mismo sistema de controles y calidad que todos los demás módulos de AquaVisum.

Esta tecnología puede ser accedida desde diferentes dispositivos como ser equipos móviles celulares (tecnología GPRS), asistentes personales (PDA), capturadores de datos (HANDHELDS) u otros dispositivos móviles (basados en WiFi o similares).

INTEGRACION

Los módulos para trabajo en campo desarrollados para dispositivos móviles se encuentran totalmente integrados al Sistema de Gestión Comercial y participan de la totalidad de los flujos de procesos y controles que el mismo posee, de esta forma el sistema es presentado como un todo y expande la actividad comercial a todos aquellos trabajos donde sea necesario un traslado al domicilio del cliente.

VENTAJAS COMPARATIVAS

La inclusión de los trabajos en campo como parte medular de un Sistema de Gestión Comercial redundante en notorios beneficios tanto operativos como financieros, elimina tareas que no aportan valor agregado a los procesos y sistematiza la información a nivel de empresa en la totalidad de las áreas donde interviene el Sistema de Gestión Comercial.