

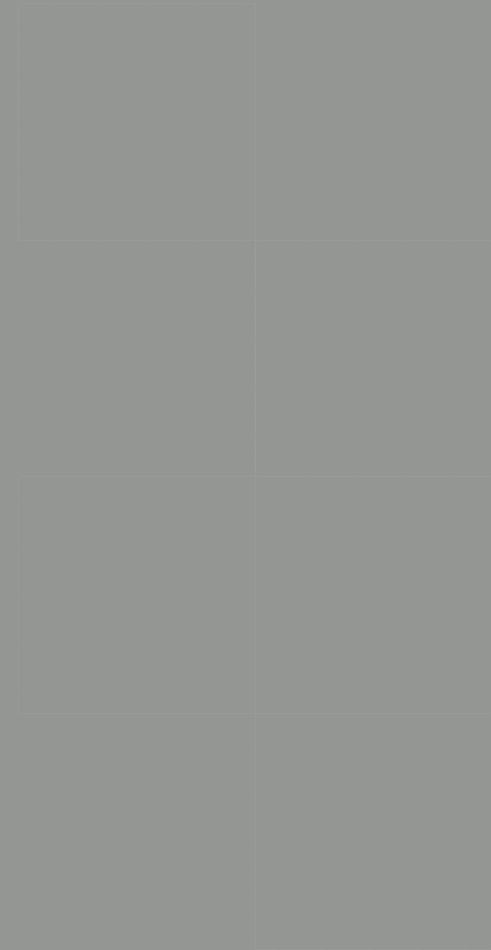
ÁMBITOS DE APLICACIÓN

Sectores y
departamentos

Noviembre 2007

Ámbitos de aplicación de *attend*®

- ✓ Sectores de aplicación
- ✓ Departamentos de aplicación



Sectores de aplicación

¿EN QUÉ SECTORES PUEDE OBTENERSE EL MÁXIMO BENEFICIO DE ATTEND?



Especializaciones, servicios o productos

Cualquier organización que preste servicios a terceros y requiera un seguimiento de sus peticiones (consultas, incidencias, trámites o reclamaciones)



Sectores de aplicación

EJEMPLOS



. INMOBILIARIAS – Entrega de inmuebles

Peticiones o incidencias que se encuentran tras la entrega de un inmueble:

- . Defectos
- . Modificaciones
- . Peticiones adicionales
- . Averías
- . Garantías
- . Mantenimiento



Sectores de aplicación

EJEMPLOS



. AYUNTAMIENTOS – Gestión de expedientes

Trámites burocráticos que requieren un flujo de trabajo y notificaciones de sucesos:

- . Permisos de obras
- . Gestión de pedidos de material
- . Gestión de espacios y recursos públicos
- . Gestión centros educativos
- . Gestión actividades culturales
- . Etc...



Sectores de aplicación

EJEMPLOS



. AYUNTAMIENTOS – Web del ciudadano

Cualquier trámite o solicitud del ciudadano puede ser tratada mediante attend® y a través de la web:

- . Averías o defectos urbanos
- . Incidencias en los impuestos (domiciliaciones bancarias, censo incorrecto, etc.)
- . Incidencias de mantenimiento
- . Gestión de servicios: líneas autobús, alquiler bicicletas, limpieza, etc...



Sectores de aplicación

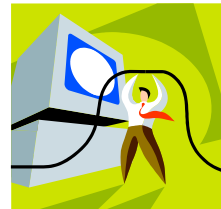
EJEMPLOS



. SERVICIOS IT Y CONSULTORIA – Centros de soporte

El uso diario de las Tecnologías de la Información requiere gran cuidado en el seguimiento de incidencias, peticiones y consultas:

- . Incidencias de sistemas, comunicaciones e infraestructura
- . Soporte al usuario final
- . Soporte a la gestión del cambio: ERP's, migraciones, etc.
- . Gestión de proyectos
- . Help Desk
- . Mantenimiento
- . Garantías
- . Inventario y gestión de las configuraciones (ITIL)



Sectores de aplicación

EJEMPLOS



. FABRICACION Y PRODUCCION – Cadena de fabricación

Multitud de actividades se llevan a cabo diariamente en planta y en entradas y salidas, y no pueden parar:

- . Incidencias en entradas y salidas
- . Cadena de producción
- . Tareas de mantenimiento preventivo
- . Mantenimiento reactivo
- . Averías



Sectores de aplicación

EJEMPLOS



. DISTRIBUCION – Almacenes

Multitud de incidencias aparecen diariamente en almacén y fuera de él, pero hay que seguir prestando servicio:

- . Incidencias en entradas y salidas
- . Preparación de envíos
- . Entregas de materiales
- . Mantenimiento



Sectores de aplicación

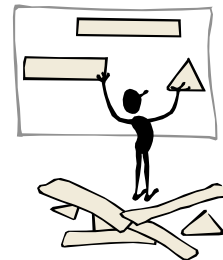
EJEMPLOS



. GESTION DE PROYECTOS – Seguimiento de tareas, hitos...

Muchas organizaciones basan su modelo de negocio en la gestión de proyectos. Se requiere un seguimiento eficaz de tareas y compromisos:

- . Asignación de tareas
- . Reporte de tareas para múltiples usuarios
- . Control de errores en el reporte de tareas
- . Notificaciones de hitos y tareas críticas
- . Informes de seguimiento
- . Costes
- . Integración con MS-Project





Departamentos de aplicación

¿EN QUÉ DEPARTAMENTOS PUEDE OBTENERSE EL MÁXIMO BENEFICIO DE ATTEND?

Especializaciones, servicios al trabajador o servicios internos

Cualquier departamento que preste servicios al trabajador, servicios inter-departamento o inter-empresa y requiera un seguimiento de sus peticiones (consultas, incidencias, trámites o reclamaciones)





Departamentos de aplicación

EJEMPLOS

. RECURSOS HUMANOS – Atención al trabajador

RRHH recibe muchas peticiones y consultas al día y se requiere una respuesta rápida, efectiva y un base de datos de conocimiento que facilite los trámites:

- . Solicitud de vacaciones y permisos especiales
- . Modificación de jornada
- . Aspectos laborales y consultas
- . Seguimiento procesos de selección de personal





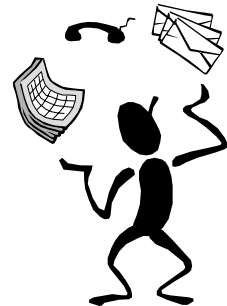
Departamentos de aplicación

EJEMPLOS

. ORGANIZACION – Atención al trabajador

Peticiones de diversa índole que se producen a diario en las organizaciones:

- . Reserva de recursos (proyectores, salas, documentación, archivo, multimedia...)
- . Circuitos de aprobaciones (p. ej. Compras)
- . Creación y distribución de circulares





Departamentos de aplicación

EJEMPLOS

. MANTENIMIENTO – Infraestructuras

Peticiones (internas o externas) de diversa índole que se producen a diario en las organizaciones:

- . Cableado eléctrico o de datos
- . Aire acondicionado
- . Servicios
- . Informática (soporte a usuarios y mantenimiento sistemas y comunicaciones)
- . Soporte a diferentes tipos de equipamiento





Departamentos de aplicación

EJEMPLOS

. COMERCIAL Y TECNICO – Seguimiento de la actividad de clientes

Peticiones externas de diversa índole que se reciben constantemente las áreas comerciales:

- . Seguimiento de la acción comercial
- . Servicio post-venta (cualquier tipo de sector y segmento)
- . Peticiones de clientes y seguimiento hasta oferta
- . SAT, mantenimiento...
- . Help Desk y Customer Service





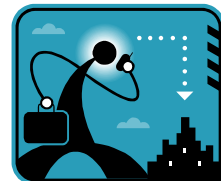
Departamentos de aplicación

EJEMPLOS

. RECLAMACIONES – Atención a cliente

Peticiones externas de diversa índole que se reciben constantemente los servicios de atención a clientes:

- . Facturas
- . Control de calidad
- . Entregas
- . Recogidas
- . Devoluciones
- . Etc...





TECNOLOGÍA APLICADA A LA GESTIÓN

www.infolan.es

Roselló, 484
08025 Barcelona
Tel. +34 93 433 5600
Fax +34 93 347 1158
infolan@infolan.es