

La familia de productos **SISA** dispone del módulo **Gestión Comercial**, el cual resuelve integralmente la problemática comercial de las empresas de servicios públicos.

Gestión Comercial es una solución probada que cuenta con una significativa base de clientes instalados y en operación.

El producto posee la flexibilidad y la cobertura suficientes para permitirles a las empresas disponer de un instrumento de gestión moderno que mejore la eficiencia de su operatoria comercial y de atención al cliente.



Tal como se muestra en el gráfico, el módulo **Gestión Comercial** soporta la totalidad de los procesos de gestión comercial de una empresa de servicios públicos, garantizando la integración con los sistemas de back-office.

A continuación incluimos un resumen de las principales características funcionales y técnicas de la solución **Gestión Comercial**

Características

Aspectos funcionales

- Integración de todos sus módulos
- Registro contable “en línea” con el concepto de partida doble, lo cual garantiza integridad y totalidad en el registro de las operaciones de la compañía con el beneficio adicional que representa la disponibilidad de la información en “*tiempo real*” y la eliminación de conexiones contables entre módulos
- Planificación de grupos y rutas de lectura, facturación y entrega
- Esquema de Control de la Facturación que garantiza el tratamiento de la totalidad de los clientes, permitiendo hacer segmentaciones del universo a facturar según necesidades (in-situ, centralizada, no medidos, medidos, etc.)
- Interfaces con sistemas de captura de novedades de lectura
- Administración de medidores
- Administración de incidencias de lectura
- Parametrización de tarifarios y adecuación a la legislación impositiva.
- Facturación multi-servicio, lo que permite administrar en forma simultánea y sobre la misma base de datos todos los servicios que preste la empresa

- Facturación integrada con terceras partes (otras empresas de servicio, facturación inmediata, etc.) totalmente automatizada
- Facturación on-line al momento de la lectura. Modalidades in situ y móvil.
- Manejo de alertas en funciones críticas
- Recaudación a través de múltiples métodos de cobranza (bancos, entidades recaudadoras externas, tarjetas de crédito, débito automático, entre otras)
- Gestión masiva e individualizada de clientes morosos
- Administración de planes de refinanciación de deuda
- Administración de procesos de corte y reconexión
- Administración de planes de financiación de cargos
- Gestión de trámites, consultas y reclamos orientados al sector responsable de cada tarea
- Monitoreo de los trámites, consultas y reclamos pendientes en todas sus etapas
- Emisión y administración de órdenes de trabajo (manuales y automáticas)

Aspectos técnicos

- Capacidad para procesar grandes volúmenes de información sin afectar los tiempos de respuesta
- Utilización de tecnología JAVA™
- Disponibilidad en múltiples plataformas tecnológicas
- Posibilidad de utilización de cualquier tipo de vínculo de comunicación (terrestres punto a punto, satelitales, dial-up) sin afectar el rendimiento de la aplicación dados los bajos requerimientos de ancho de banda.
- Disponibilidad “free” de herramientas
- Interfaz sumamente amigable, pantallas tipo “Windows”
- Base de datos unificada para toda la compañía, y totalmente on-line, permitiendo contar con información en tiempo y forma (homogénea y actualizada) para todos los usuarios según las necesidades de la compañía.
- Ayudas en línea con asistencia contextual con links a los contenidos relacionados.
- Esquema de alta disponibilidad con aprovechamiento de la información para el armado de ambientes de explotación estadística.
- Robusto esquema de seguridad: múltiples roles por usuario, vencimiento de claves, control de reintentos, pistas de auditoría.

Procesos Comerciales

Para la implementación del módulo **Gestión Comercial** es importante tener en cuenta los procesos comerciales propuestos dado que los mismos han sido desarrollados teniendo en cuenta las mejores prácticas de la industria y además responden a modelos ya verificados y probados.

Régimen tarifario

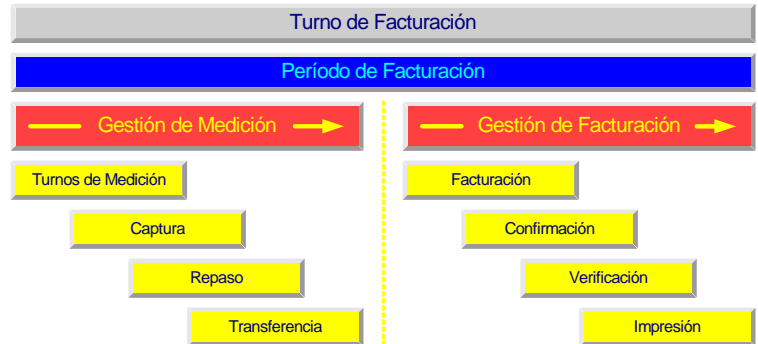
Gestión Comercial es un módulo altamente parametrizable. Esta característica le permite cumplir con amplitud los requerimientos más diversos que imponen los regímenes de concesión, sin necesidad de reprogramar el software.

Atención al cliente

Cuenta con una poderosa herramienta para el acceso y actualización de la información referida al cliente: datos personales, pedidos de conexión, deuda, reclamos, consumos, etc. Esta particularidad permite que la atención pueda resolverse de una manera muy rápida y eficiente, aprovechando la utilización de los diferentes medios tecnológicos disponibles en la actualidad.

Ciclo de Facturación

La solución propone un modelo que sincroniza la dinámica de la medición con la de facturación.



Turno de Facturación

El turno de facturación comanda el proceso de facturación, confluyendo en esta entidad el control de los siguientes aspectos:

¿A quién facturar?

¿Qué Facturar?

¿Cómo Factura?

Período de Facturación

Representa el período comercial en el cual se está produciendo la facturación para el turno que se está procesando, permitiendo controlar el aspecto ¿Cuándo Facturar?.

En el marco del período de facturación se producen los dos eventos que le imprimen dinámica al ciclo, la Medición y la Facturación.

Medición

En aquellos casos dónde el servicio prestado así lo requiera, será necesaria la recolección de la información de los consumos, con la finalidad de establecer los cargos correspondientes a facturar.

Esta acción involucra diferentes grados de complejidad, dependiendo del servicio que se trate y el contexto regulatorio correspondiente.

Gestión Comercial ofrece un módulo altamente parametrizable, que permite una ágil carga de datos desde los diversos instrumentos de medición y registro de consumos.

Facturación

Es posible organizar la facturación de diversas maneras, permitiendo al usuario el fraccionamiento más adecuado a su modelo de gestión.

A su vez permite organizar en forma independiente cada uno de los diferentes tipos de facturación que pudieran presentarse (servicio general, cargos de infraestructura, cuotas de planes de pago, etc.).

El esquema de control de la facturación que propone **Gestión Comercial** garantiza la integridad en el tratamiento del universo a facturar, permitiendo hacer una gestión parcializada e incremental de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Facturación integrada con terceras partes

La gestión de la facturación integrada con terceras partes que propone **Gestión Comercial** permite implementar un esquema de integración de la facturación con otras compañías, como así también la implementación de esquemas de “*facturación inmediata*”.

Los controles de totalidad e integridad implementados en estos procesos permiten administrar todas las excepciones planteadas, garantizando el éxito de la gestión.

Recaudación

Gestión Comercial posee un amplio módulo de recaudación capaz de gestionar cobranzas tanto en cajas propias como en ventanillas de bancos. Prevé el cobro por débito automático en cuenta y/o tarjeta de crédito y cobro por cajero automático.

Asimismo es posible el cobro en cualquier moneda con la sola condición de haberla definido en el módulo.

Gestión de la deuda

Gestión Comercial contempla diversas alternativas para la gestión de la deuda atrasada, tal como se detalla a continuación:

- **Gestión de Morosos**

El más común de los mecanismos de recupero de deuda atrasada es la gestión realizada directamente por la empresa.

En este sentido *Gestión Comercial* contempla una batería de herramientas tendientes a comunicar a los clientes en situación de morosidad las diferentes acciones (suspensión del servicio, corte del servicio, desconexión, etc.) que se realizarán en caso de no regularizar su situación, siempre en correlación con las exigencias del régimen de concesión.

Inicialmente la deuda reclamada se vuelca en un **estado de deuda** para pago en banco, el cual se envía al cliente conjuntamente con la información aclaratoria de la situación. Seguidamente el proceso continúa con una serie de acciones ejecutadas por este módulo, hasta llegar al corte o la desconexión del servicio, definidas previamente por la empresa, en pos de lograr el objetivo.

En cada paso el módulo permitirá el monitoreo de la situación, con la finalidad de establecer la efectividad de la acción tomada.

- **Gestores de deuda**

Una alternativa de gestión es la posibilidad de gestionar la deuda a través de terceros. El módulo permite la entrega de “paquetes de deuda” a empresas dedicadas a la gestión de cobros.

Las bocas para el recupero de esta deuda siguen siendo las mismas que para la deuda normal.

El costo de este servicio es, generalmente, un porcentaje de lo recaudado. *Gestión Comercial* contempla la administración del ciclo completo de gestión de la deuda previsto por este mecanismo.

- **Gestión Judicial**

La otra alternativa prevista en *Gestión Comercial* es el seguimiento de las acciones judiciales emprendidas para el recupero de la deuda.

Es posible identificar los diferentes estados del proceso judicial para cada presentación realizada ante la justicia, presentación de demanda, sentencia firme, suspensión de demanda, ampliación de demanda, etc.

Al igual que para los gestores externos de deuda, el sistema administra la recaudación de la deuda cobrada por este medio, con la consiguiente liquidación de honorarios y comisiones en caso de que la gestión esté cedida a otra empresa.

Refinanciación de deuda

Es común que, como resultado de la negociación para el pago de la deuda atrasada, que se deba recurrir al otorgamiento de la refinanciación de la misma.

Gestión Comercial dispone de un módulo específico para la atención de estos casos. La Empresa podrá establecer sus propios criterios de refinanciación, definiendo cuotas, intereses, condonación de deuda, etc.

Financiación de cargos

Con un criterio parecido al de refinanciación de deuda, para aquellos cargos excepcionales (infraestructura, conexión, reconexión, etc.) el módulo permitirá la definición de convenios de pago en cuotas.

Gestión de Trámites y Reclamos

Para la implementación de **Gestión Comercial** es necesario incluir el módulo **Gestión de Trámites y Reclamos**, el cual permite realizar el seguimiento de tareas con una o más secuencias de resolución preestablecidas.

El seguimiento de los trámites (reclamos, ordenes de corte, ordenes de reconexión, ordenes de inspección, etc.) puede implementarse contemplando los tiempos máximos de resolución, a partir de los cuales el sistema administra las alertas con el método de semaforización, esto permite disponer de un adecuado seguimiento de las tareas pendientes minimizando el riesgo de incurrir en multas por el incumplimiento en los plazos de resolución.

Gestión de Ordenes de Trabajo

Complementariamente a la implementación de **Gestión Comercial** es necesario incluir el módulo **Gestión de Ordenes de Trabajo**, el cual permite realizar el seguimiento de las actividades en el terreno relacionadas con el mantenimiento de medidores y tareas de mantenimiento de la red.

Información para el control de gestión

Gestión Comercial es un software montado sobre una estructura de datos relacional. Esta característica facilita la obtención de información, no solo en lo referido al control de las operaciones, sino además en la información para la toma de decisiones de la alta gerencia, sin la necesidad de generar estructuras redundantes de información.

Además, por ser un software totalmente integrado entre sus diversos módulos, cualquier información obtenida desde el sistema responde a datos con un único origen, asegurando de esta manera la permanente coherencia y consistencia de la información entre sus diferentes niveles.

Existen diferentes niveles de información que provee el sistema con el propósito de asistir a diferentes niveles de la organización:

- Información Estratégica
- Información Táctica
- Información Operativa

Para la administración de los diferentes niveles de información se utilizará el producto *Tablero de Control*, el cual ha sido diseñado para administrar la presentación de la información en forma ordenada y racionalizada.

La utilización de *Tablero de Control* permite publicar la información ya sea proveniente del sistema o elaborada por el usuario, definir frecuencias de actualización de la misma y administrar el proceso de autorización por parte del/los responsable/s de la información.

Información legal e impositiva

Gestión Comercial incluye la emisión de los informes correspondientes a las disposiciones legales vigentes como por ejemplo el IVA, y a las diferentes leyes que rigen para las empresas proveedoras de servicios públicos.

Procesos Complementarios

Existen una serie de procesos complementarios a los ya enunciados necesarios para realizar la implementación de los mismos.

Rendiciones de Caja

Para la implementación de *Gestión Comercial* es necesario incluir el módulo de gestión financiera, en las funcionalidades correspondientes al ingreso de valores por recaudaciones.

Este módulo contempla todas las funciones y controles inherentes al manejo de fondos en cajas propias como así también lo proveniente de entidades recaudadoras externas.

Integración con Aplicaciones GIS

La solución *SISA* dispone de un módulo que permite integrarse con sistemas de información geográfica (GIS).

La integración con *Gestión Comercial* se realiza estableciendo equivalencia entre los diferentes atributos por los cuales se desea integrar.

Esta integración nos permite visualizar cualquier tipo de información comercial clasificada y agrupada por alguno de los atributos sobre la gráfica del GIS.

Seguridad de Acceso a las Aplicaciones

Para la implementación de *Gestión Comercial* es necesario incluir el módulo de seguridad de acceso a las aplicaciones. Este módulo permite definir roles de seguridad para cada usuario y de esa manera limita la posibilidad de acceso a las distintas funcionalidades.

Seguridad de Acceso a los Datos

La tecnología *SISA* es independiente del motor del gestor de la Base de Datos por lo que la seguridad de acceso a los mismos en forma directa debe ser administrada por las herramientas que posee la Base de Datos.

En lo relacionado al acceso a la información a través de la aplicación, *SISA* accede al motor mediante una identificación de usuario que es de uso exclusivo, por lo que los usuarios del sistema no tienen otra forma de acceder a los datos que no sea a través de la aplicación.

Administración de Procesos Diferidos

Para la administración de la gestión comercial de las empresas de servicios públicos es necesario manejar grandes volúmenes de información, por lo que el módulo de administración de gestión comercial *Gestión Comercial* requiere recurrentemente de la ejecución de procesos "batch" para la explotación de la aplicación (facturación, procesamiento de cobros provenientes de Entidades Recaudadoras, estadísticas, etc.).

Estos procesos, en general, se realizan en forma diferida respecto del momento en que se lo solicita con el propósito de balancear la carga de trabajo sobre los servidores centrales.

La utilización de *Procesos Diferidos* le permite realizar una organización de la gestión de los procesos diferidos brindándole, entre otros, los siguientes beneficios:

- ❑ Automatizar la solicitud de procesos desde las áreas usuarias al sector de operaciones.
- ❑ Concentrar la carga de trabajo generada por los procesos en servidores dedicados permitiendo de esta manera un mejor balanceo en la utilización de los recursos.