DATA SHEET

Procesos y Gestión

Eficiencia y Eficacia para su Misión Crítica

Las Actividades Diarias y Repetitivas son las más susceptibles de presentar errores u omisiones por eso la automatización es sin duda…. SU VENTAJA ESTRATÉGICA!!!

Resolv-e es es un sistema basado en Internet o en su red interna, que le entregará el control de las actividades y operaciones de su organización.
Cada vez que una actividad, proceso o asunto a gestionar debe ser ejecutado, se registra en el sistema, se actualiza y turna o asigna a la persona o grupo que debe atenderlo o resolverlo

- Homologa y hace medible su operación
- Contacto con sus clientes y proveedores utilizando múltiples tecnologías como WEB, Teléfono, Chat, e-mail, etc.
- Supervisión de operadores remotos por Internet.
- Conserva en un archivo histórico todas las actividades relevantes.
- Manejo de todo tipo de Documentos.

Si Usted Requiere:

- ***Homologar sus operaciones***
  Que las actividades se realicen con la misma calidad, atención y soporte
- ***Garantizar que las actividades se realicen***
  Toda actividad queda registrada en el sistema, y además se avisa a los ejecutores y supervisores de tiempos, retrasos, etc.
- ***Guardar el histórico de cuándo, dónde y cómo de cada actividad***
  Los avances, consultas, actividades, documentos, etc. quedan registrados en el sistema
- ***Medir y Evaluar***
  Los reportes de los procesos en el sistema permiten tener una vista amplia del grado de atención que se está brindando al negocio
- ***Controlar las operaciones foráneas***
  Al ser una aplicación nativa para WEB, Resolv-e es accesible desde cualquier ubicación para reportar las actividades, y para supervisar la ejecución de éstas en tiempo real
- ***Mejorar los procesos***
  Mediante las herramientas de evaluación de Resolv-e podrá observar en qué tareas se necesita atención y correcciones
- ***Documentar***
  Creación de Expedientes Electrónicos de forma automática, conteniendo documentos digitalizados con firma autógrafa y/o electrónica
- ***Optimizar el uso de Infraestructura***
  Optimice y registre el uso de activos como equipamiento, automotores, inmuebles y recursos en general

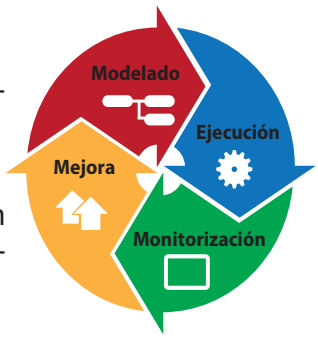
Para sus procesos de:

- Ventas
- Atención a Clientes
- Encuestas
- Quejas
- Jurídico
- Compras
- Trámites
- Asuntos
- Calidad
- Facilities
- Comodities
- Activos
- Mesa de Ayuda
- Recursos Humanos
- Contabilidad

Use…

Procesos en Resolv-e

Provee una metodología basada en el mejoramiento continuo de 4 etapas, Modelar, Ejecutar, Monitorizar y Mejorar.



Modelado

Diseñe sus procesos fácilmente dentro de Resolv-e usando su Modelador Gráfico, pueden ser tan simples como la ejecución de una tarea o tan sofisticados como varias tareas condicionadas o paralelizadas una a otra con varias personas de varios grupos de atención.

Ejecución

Resolv-e es accesible fácilmente a través de un navegador estándar en Internet o Red Privada. Al momento de ejecutar, puede utilizar todos estos elementos:

Registro / Ingreso de Solicitudes

El sistema registra Procesos utilizando recursos como una página web, un correo electrónico, una llamada telefónica, una ventanilla de servicio, un sistema de escritorio, desde otro programa o en base a una programación pre-establecida.

Manejo de Roles

Los participantes en un proceso actúan en base a roles, una persona es el solicitante, otra es el responsable de resolver una tarea, una más es la responsable de validarla, etc., se soporta cualquier número de personas / roles en un proceso.

Activos Relacionados

Los procesos son relacionados (o no) a Activos como Automóviles, Infraestructura de Cómputo o Comunicaciones, Inmuebles, etc., con el objeto de realizar actividades asociadas, como una órden de reparación, un arreglo a un inmueble, una asignación de automóvil, etc.

Expediente

Cada proceso es suceptible de generar un expediente que contenga la información de los documentos relacionados al proceso, por ejemplo los folios generados a partir de un asunto de tipo Juicio, Demanda, Contrato, Carta, etc., se provee un cliente de digitalización para incorporar digitalizaciones de firmas autógrafas.

Otros

Elementos adicionales que pueden incorporarse son la generación de encuestas, quejas, interfaces a centros de contacto, notificaciones de acciones realizadas o por realizarse, generación de cotizaciones, etc.

Monitoreo

Todos los procesos son medibles e incluyen niveles de alertamiento y Reportes.

Niveles de Servicio

A cada proceso se le pueden establecer tiempos específicos para su ejecución o resolución, son monitoreados de forma automática y aquellos que excedan el tiempo pre-establecido generan alertas que son notificadas a los responsables. Las alertas pueden ser críticas, advertencia, informativa y se presentan en una pantalla con diferentes colores de acuerdo a su severidad.

Mejora

Con el conocimiento y experiencia adquiridos Resolv-e le hará conocer las fortalezas y debilidades de su negocio, ayudándole a desarrollar un proceso de mejora continua de manera natural.

HD Soluciones S.A. de C.V.
Tel: (52 55) 5276 4516
www.hdmex.com.mx
ventas@hdmex.com.mx