

Gestor del conocimiento (GCK)

KRITER
SOFTWARE



Soluciones de producto

PRODUCTO

VENTAJAS COMPETITIVAS BASADAS EN EL CONOCIMIENTO Y LA GESTIÓN DE PROCESOS

El módulo Gestor del Conocimiento de **KRITER ERP** proporciona la **planificación**, el **seguimiento** y el **control de los procesos de negocio deseados**. Desde el seguimiento de las acciones efectuadas en una operación de venta, pasando por el conocimiento del estado de las diferentes tareas que configuran la marcha de un proyecto o servicio, tareas realizadas, tareas pendientes, tiempos invertidos, etc.

Gestión de procesos integrados con KRITER ERP

Con esta solución podrá contar con toda la información de los numerosos procesos de gestión que intervienen en los circuitos de su empresa, pudiendo acceder a toda la información de nuestro cliente proveedor almacenado en el ERP. La herramienta también dispone de un documento para almacenar la información relativa de proceso, -mail, fax, procesadores de texto, hojas de cálculo, presentaciones— e incluso la experiencia individual acumulada por los profesionales de su empresa —su saber hacer, sus procedimientos de trabajo o la situación real de cada gestión iniciada—.

Funcionalidades Claves

• Creación de avisos de gestión de procesos

A partir de la petición de un cliente, un proveedor, un vendedor o un usuario, creamos un **Aviso de inicio de un nuevo proceso**. Desde la Pantalla de Trabajo el sistema guiará para (1) **identificar al peticionario**, empresa y persona, para a continuación pasar a (2) **caracterizar el Aviso** con la procedencia, el tipo, la prioridad y (3) la **descripción**. El sistema, de forma automática, (4) **identificará al técnico** que recibe el aviso, **el día y la hora de alta de la petición**, y (5) **asignará un número identificativo del Aviso** y el tiempo dedicado a la atención del mismo. Desde la Pantalla de Aviso podremos optar a crear (6) un **depósito de documentos** ofimáticos oportunos, también podremos identificar (7) **presupuestos, facturas, pedidos**, etc. vinculados al ERP y (8) **el riesgo del cliente**. Por último si aportamos una solución definitiva podremos cerrar el aviso o, en su defecto, crear tareas que determinen actividades a realizar para su posible solución.

(6) (5) (8)

• Creación de tareas e intervenciones de proceso

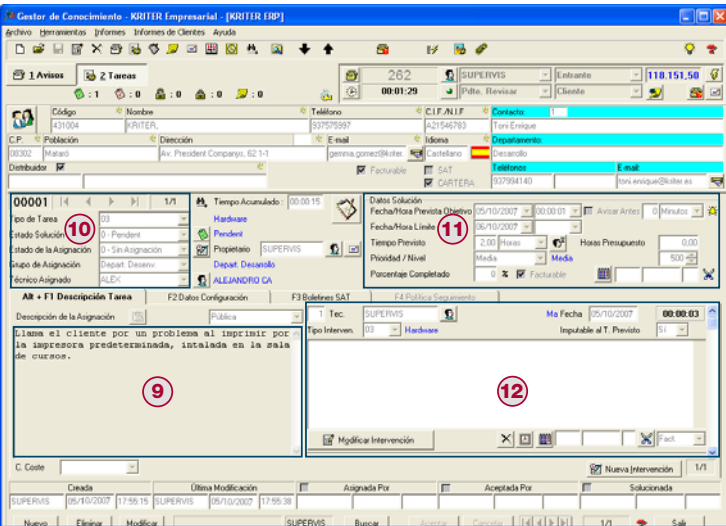
Asociado al Aviso creamos **Tareas**. Una pantalla de asistencia nos propondrá la planificación de las mismas. (9) **Descripción de la tarea** (10) **Tipo de tarea, Técnico asignado, Estado de ejecución** (11) **Fecha programada para la ejecución**, tiempo previsto, nivel de prioridad, etc. El técnico programador recibirá la información y realizará las (12) **intervenciones para la resolución de la tarea**, mediante la aceptación que determinará el inicio de la actividad registrando día, hora y tiempos de dedicación para la ejecución total de las tareas a partir de las intervenciones.

Creación de avisos de gestión de procesos

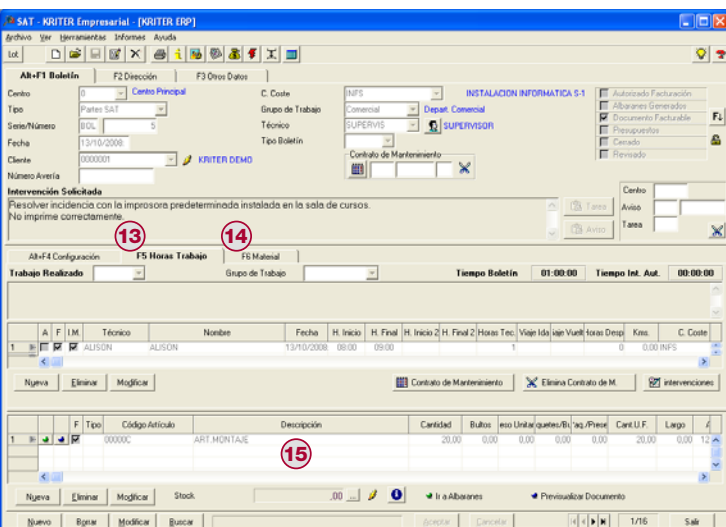
Gestor del conocimiento (GCK)

KRITER SOFTWARE

COSTE COMPETITIVO, RÁPIDA IMPLANTACIÓN Y MÁXIMAS FUNCIONALIDADES PARA SUS DESAFÍOS DE GESTIÓN MÁS HABITUALES



Creación de tareas e intervenciones de proceso



Módulo de Servicio de Asistencia Técnica (SAT)

• Organización y accesibilidad. Pantalla de localización

Una pantalla de localización nos proporcionará ayuda para poder identificar la situación de Avisos y Tareas, estado de ejecución, tareas resueltas, pendientes, por departamentos, por usuarios, clientes, fechas y prioridades.

• Informes de situación

Se han desarrollado los informes mas característicos requeridos por las actividades de las empresas, como listados de Control de tiempos, Informes de avisos, Avisos por clientes, Estado de tareas, etc. pudiéndose obtener de uno o varios técnicos y de uno o varios clientes en un formato de selección de filtro.

• Módulo de Servicio de Asistencia Técnica (SAT)

Este módulo permite el control de (13) las **Horas de trabajo**, (14) los **Materiales utilizados** y otros gastos derivados de las tareas realizadas. Una vez introducidos los datos, permite emitir de carácter automático, (15) los **albaranes y facturas**, en caso de ser necesario, ya que el cliente puede tener o no garantía y/o contratos de mantenimiento. Automáticamente se alimenta la ficha de control de configuraciones de clientes, detallando las características de los productos de que éste dispone, y la situación en que se encuentran, así como reflejando el historial de los mismos como, por ejemplo, el control de reparaciones o el número de asistencias realizadas a un elemento concreto. El técnico desde la oficina del cliente o en su oficina puede imprimir el boletín para llevar a cabo la tarea que se le ha asignado.

Beneficios

Es una importante ayuda a la gestión de procesos de forma enlazada con el ERP dado que:

- **Planificación, seguimiento y control de procesos de negocio.**
- **Localización rápida y guiada de tareas y documentación relacionada.**
- **Facilitación del desarrollo de las normas de calidad.**
- **Múltiples niveles de clasificación de la información.**
- **Entorno amigable, fácil de usar y personalizable.**
- **Informes característicos de control de tiempos, de avisos de tareas, de técnicos de clientes, etc.**

www.kriter.net

KRITER SOFTWARE, S.L.
Barcelona · Madrid · Córdoba · Lisboa
Pablo Iglesias, 63 PB 1
08302 Mataró (BARCELONA)
T. (+34) 902 151 011
F. (+34) 937 575 968
info@kriter.net

KRITER SOFTWARE es una empresa española especializada en soluciones y servicios tecnológicos para la gestión de la pequeña y mediana empresa. Desde 1989 proporciona soluciones de software de **Gestión de Recursos Empresariales** así como para la **Gestión Financiera** dirigidas a compañías en amplios sectores. Su tecnología, 100% de desarrollo local, está especialmente diseñada para cubrir las áreas funcionales críticas de gestión.