



**PLANETPRESS**  
CAPTURE

## PLANETPRESS CAPTURE DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA

**Industria: Servicios de Campo**  
**Formulario Comercial: Órdenes de Trabajo**

### Situación Actual

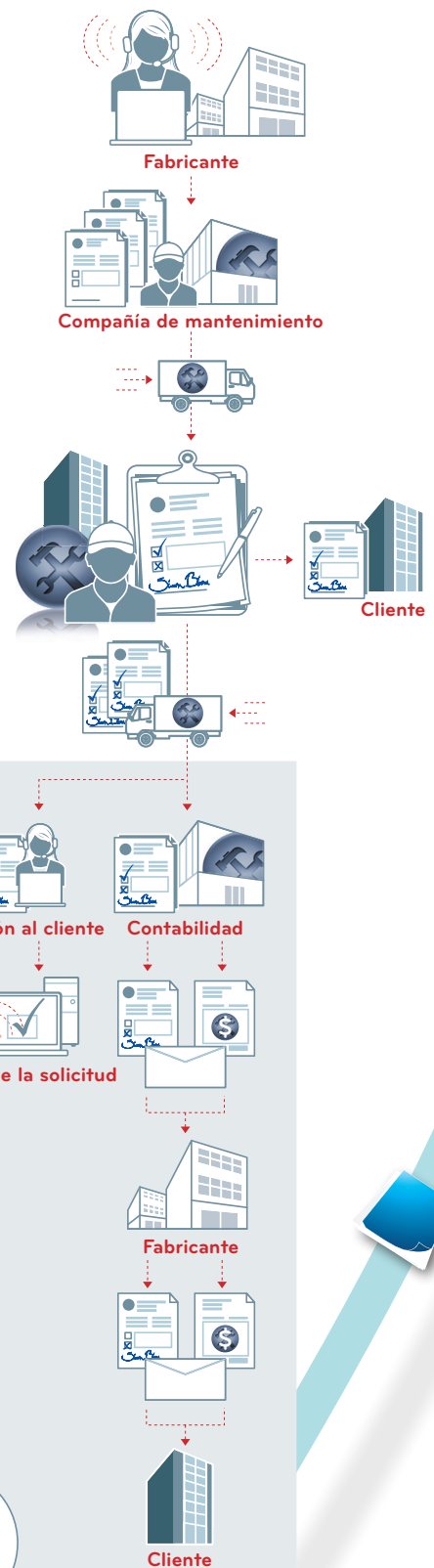
Cuando los clientes llaman solicitando servicio al departamento de atención al cliente de un fabricante de sistemas comerciales de ventilación, una solicitud de servicio es abierta en el sistema y la información es transferida a la compañía de mantenimiento contratada.

La compañía de mantenimiento imprime una orden de trabajo en triplicado y la entrega al técnico asignado. Una vez que el técnico completa el trabajo en el sitio del cliente, firma la orden de trabajo, pide al cliente que la firme también y le deja una de las copias.

Cuando el técnico regresa a la oficina entrega una segunda copia en el departamento de atención al cliente, quienes cierran manualmente la solicitud de servicio en el sistema. Finalmente, la tercera copia es enviada al departamento de contabilidad, donde un oficinista elabora una factura y envía ambos documentos al fabricante.

### Retos :

- Con frecuencia el cliente extravía su copia de la orden de trabajo y pide un duplicado a la compañía de mantenimiento. Pueden pasar días hasta que se recupera la orden de trabajo y esto genera descontento.
- Transcurre más de una semana entre la realización del mantenimiento y la creación de la factura.
- Las órdenes de trabajo se pierden o se dañan, creando retrasos y algunas veces hasta imposibilitando la creación de la correspondiente factura.
- El trabajo manual requerido para introducir los datos y distribuir, compaginar y archivar los documentos es largo y costoso.



**Hasta una semana**

## Solución : PlanetPress Suite

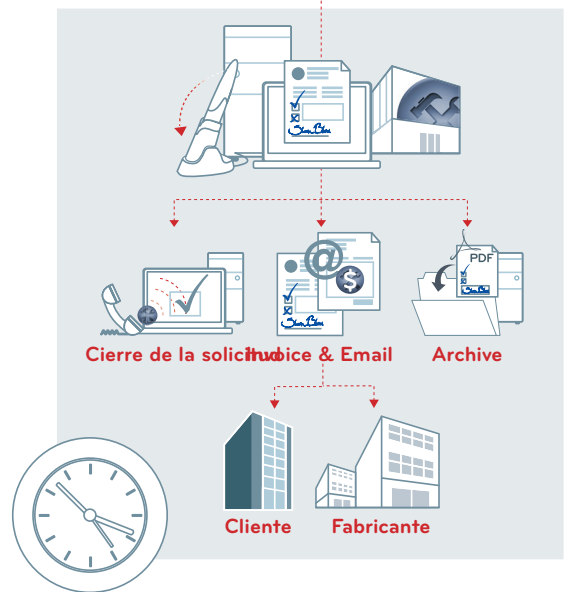
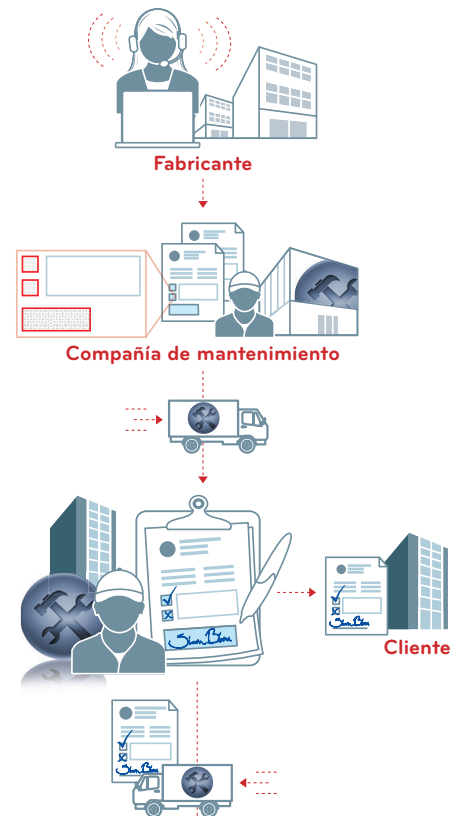
Cuando es notificada de una solicitud de servicio, la compañía de mantenimiento imprime dos copias del orden de trabajo con motivos Anoto en el área de la firma y las entrega al técnico asignado. Una vez que el técnico completa el trabajo en el sitio del cliente, firma el orden con el bolígrafo digital Anoto, pide que el cliente también la firme y le deja una copia.

Cuando el técnico regresa a la oficina, coloca el bolígrafo de nuevo en su receptáculo. La información, incluyendo las firmas, es automáticamente enviada al sistema se da inicio automáticamente a múltiples procesos:

- Una versión digitalizada de la orden de trabajo firmada es archivada en el sistema de contabilidad, solicitándose así la creación de la factura correspondiente;
- La factura y una copia de la orden de trabajo son enviadas automáticamente por email al fabricante;
- Una copia digital de la orden de trabajo firmada es enviada por email a la dirección del cliente para futura referencia;
- La orden de trabajo es archivada electrónicamente en el sistema de archivo de la compañía de mantenimiento;
- La solicitud de servicio es cerrada automáticamente en el sistema de mantenimiento, sin intervención humana.

### Beneficios :

- Los retrasos causados por órdenes extraviadas o perdidas son completamente eliminados.
- Una vez que el bolígrafo digital Anoto es colocado en su receptáculo, la factura es generada automáticamente y enviada por email al fabricante, lo cual permite ahorros por servicios postales y elimina retrasos.
- La automatización elimina los problemas causados por la introducción manual de datos y la manipulación de las órdenes de trabajo.
- La versión impresa de la orden de trabajo firmada sigue siendo archivada para ser utilizada a modo de respaldo en caso de algún problema de informática o reclamo del cliente.



En un día



**OBJECTIF LUNE**

[www.objectiflune.com](http://www.objectiflune.com)

[www.planetpresscapture.com](http://www.planetpresscapture.com)