



# Duir 4.06

**Programa de gestión modular para control de empresas**

# Duir 4.06



pueden catalogar en tres grupos básicos: direcciones de entrega, direcciones de facturas (con posibilidad de cambio de domiciliación bancaria por cada una de ellas) y contactos del cliente, por ejemplo, nombre y cargo del representante de compras, etc.

Se puede entrar en cada ficha de cliente desde cualquier punto de la aplicación y por medio de cualquiera de los datos de su propia ficha o de cualquiera de sus direcciones y/o contactos. Esta prestación permite, por ejemplo, buscar a un cliente por medio del nombre de la secretaria de alguno de sus departamentos.

Cada cliente mantiene su propia divisa y condiciones de ventas. Además, la ficha incluye el período vacacional y el horario por departamentos, por si de éste dependiera el contacto financiero o el reparto de mercancías.

Controla riesgos asegurados y riesgos propios, la presencia de un agente y su posible jefe de ventas, si existe más de una agencia de envío, la catalogación de su movimiento por tipología de pedidos (véase Envío de mercancías en el módulo Ventas), las copias que son necesarias para cualquier documentación, y el idioma en el que se ha de presentar.

En cuanto al manejo de unidades de medida, se dispone de un sistema amplio de gestión, consistente en que cada artículo dispone de hasta tres unidades prefijadas: unidad de almacenamiento, de compra y de venta. Estos parámetros se pueden definir, de forma que no sea necesaria su manipulación posterior en el proceso de gestión, pero también pueden dejarse abiertos. En ese caso, aunque se aconseja siempre la unidad indicada en la ficha del artículo, el usuario puede decidir la unidad utilizada en cada proceso de forma individual.

En el sistema de precios, se dispone del precio de última compra y fecha de ésta, precio medio ponderado y precio estándar. Este último se controla manualmente y permite calcular desviaciones de los demás dentro de una campaña o temporada. Existen varios sistemas de valoración para inventarios y/o contabilización de movimientos de almacén. Los sistemas de planificación y reaprovisionamiento permiten al usuario adaptar el proceso de cálculo de necesidades a casos muy concretos y aseguran un exacto control del almacén, así como el automatismo necesario para la gestión diaria (véase Cálculo de necesidades, del módulo de Almacén).

Subcódigos para artículos. Esta opción permite generar identificaciones para cada grupo asignado a un subcódigo de artículo (por ejemplo, subcódigo para tallas, para colores, para diámetros o materiales). Cada uno de estos subcódigos puede contener tantos grupos como sea necesario y, a su vez, cada uno de ellos, tantas identificaciones como se crean oportunas. Una vez definidas estas tablas, bastará con asociarlas a los artículos, para obtener un sistema de mantenimiento global. Esta opción permite modificar hasta 120 fichas de artículos (en el caso de un grupo de 8 elementos por 15), mediante la manipulación de una sola ficha.

Textos para bloques fijos de artículos. Estas tablas permiten seccionar el código de artículo en bloques de longitud fija y asignar identificaciones a cada valor y para cada bloque. Con este sistema se puede conseguir, mediante la introducción del código del artículo, una descripción automática, completa y uniforme de su propia identificación.

No tan sólo es posible rellenar de forma automática las identificaciones de los artículos, sino que el término "pantalón" siempre estará escrito de la misma forma, consiguiendo con ello una uniformidad imposible de alcanzar con la escritura manual. Por ejemplo, bastaría con decidir que, cuando el primer dígito del código del artículo contenga una P, se escriba, de forma automática, en su propia descripción, el término "pantalón", y así sucesivamente con cada grupo de dígitos del código.

## Artículos

En la definición de los artículos figuran datos básicos como familias, tipo de impuestos, etc. Pero, además, existe la posibilidad de asignar un grupo de tallas y/o colores, con la finalidad de mantener la información de forma global para cada unidad de talla y/o color. Mediante este sistema, se puede efectuar una modificación en conjunto a todo el grupo de tallas y/o colores (por ejemplo, del campo familia). También es posible modificar el mismo campo de forma más concreta para todos los colores de una talla o viceversa, o de forma individual para una talla y color concretos.

La selección de cada artículo (con talla y/o color concretos) se puede realizar introduciendo el código o mediante la parrilla de selección. También se puede definir la tipología del artículo, en cuanto a su procedencia: si se trata de un artículo de compra, de producción, una fase de trabajo, un servicio carente de control de stocks, etc.

## Algunos datos básicos

### Clientes

Datos básicos del cliente que incluyen direcciones asociadas, sin límite por cada una de las fichas. Estas direcciones se

# Duir 4.06



menos complejo de programar, sino si la solución final sería la idónea para la empresa que lo adquiere. Así, aunque ello ha implicado un mayor trabajo de desarrollo por parte de nuestros técnicos, se ha huido de la complejidad de manejo, de parametrizaciones manuales por parte del usuario, de desplazamientos de pantalla visuales innecesarios, y se ha optado por una aplicación sencilla y práctica al 100%, sin perder con ello la potencia necesaria para un trabajo de gestión exigente y completo, ideal para cualquier sector y para todos los niveles existentes en cualquier empresa, independientemente de su tamaño. Al mismo tiempo, se ha dotado al programa de una **imagen** y unas características de **manejo** agradables, prácticas y **"humanas"**. Para que el usuario se sienta cómodo y la sesión de trabajo sea lo más rápida y eficaz posible.

## Procesos de acceso para el usuario "Supervisor".

El programa está diseñado para trabajo con o sin **control de usuarios**. Si se trabaja con control de usuarios, las características de este apartado están disponibles sólo para el usuario "Supervisor" (el encargado del control general del sistema).

**Parámetros de configuración** y personalización del programa. **Control del estado de los terminales** (sólo para sistemas multiusuario).

**Control de datos de cada empresa**, con posible personalización de anagrama y campos con textos especiales.

**Control de centros de trabajo por empresa**: el programa permite gestionar más de un centro o sucursal consolidable por empresa.

**Control de usuarios individuales**, con identificación del **idioma** preferido, contraseña y **menús personalizados** que pueden llegar a limitar el acceso de algunos de ellos a determinados puntos de la gestión.

**Control de contadores internos** por empresa, centro y ejercicio, pudiendo incluso serializar la numeración de facturas

## Además...

**Agenda** de acceso rápido para clientes, proveedores, etc.

**Funciones de accesibilidad**: como facilidad en el acceso para usuarios discapacitados o sencillamente cansados del ratón, se han incluido unas funciones directas por teclado que permiten la total operatividad del producto, con o sin ratón.

**Funciones de mensajería** entre usuarios, para entornos multiusuario.

**Personalización** de algunas funcionalidades del aspecto del programa, como el color de las letras de los menús, según el fondo.

**Imagen agradable** y que huye de rigideces, con fondos cambiantes según el mes, frases célebres al inicio de la sesión (activables por parámetros), mensajes de advertencia claros y visibles...

## Sistemas de seguridad al más alto nivel

En **AI CRUM**, la seguridad e integridad de los datos es un tema que nos preocupa enormemente, porque somos conscientes de que nada hay más frustrante que perder el trabajo, por causas que podrían haberse evitado. Por ello, se ha dotado al programa de diversos mecanismos de seguridad:

**Entrada de datos**: control de los usuarios que tienen acceso al programa y adaptación de menús e idiomas por cada uno de ellos. Todas las transacciones mantienen un registro que identifica al usuario responsable.

**Mantenimiento de datos directo**: base de datos comprobada en cuanto a rendimiento, velocidad de acceso y seguridad ante caídas de tensión y cortes de suministro eléctrico

**Mantenimiento de datos secundario**: a través de copias de seguridad con control de generaciones de las mismas en el mismo programa, con el fin de disponer de copias alternativas.

## Entorno y compatibilidades

**Múltiples entornos**: en un entorno técnico en el que la evolución de los equipos y el software de base es constante y muy rápida, nuestros esfuerzos en materia de desarrollo también se han materializado en conseguir un producto "portátil", es decir, independiente del sistema operativo y el hardware en los que esté instalado. Así, nuestros clientes no tienen problemas para mantener sus equipos al día, dotándolos de los últimos avances en el sector, ni para migrar de una solución informática a otra, sin tener que cambiar también sus programas de gestión.

Permite trabajar en sistemas **monousuarios** sobre **Windows 95** o superior o en sistemas **multiusuario** como: Windows NT, Netware, HP UX, SCO OpenServer, Solaris o Linux, e incluso servidores Internet.

La **base de datos** utilizada es **Interbase**, válida para cualquier sistema. También se puede conectar con SQL Server, etc.

## Características generales del producto

### Introducción

**AI CRUM** ha desarrollado un paquete de gestión de empresas modular, **pensado por y para el usuario final**. Es decir: a la hora de diseñarlo, no se ha tenido en cuenta si sería más o



cualquier consulta, esa divisa de trabajo se traduce a la divisa deseada, bien sea la divisa por defecto de la empresa o cualquier otra. Cada apunte mantiene directamente asociadas tres fechas: la fecha del movimiento, la fecha de registro (véase Diarios contables) y la fecha valor. Existe la posibilidad de almacenar la imagen de los documentos relacionados con cada asiento, a través de escáner o copia directa desde un archivo del disco.

**Consulta de extractos.** Conciliaciones con extractos bancarios, directamente en pantalla. Permite adaptar la fecha de valor de los movimientos para que pueda mantener, incluso, el orden establecido por el extracto del banco. Desde este proceso se tiene acceso directo a la modificación de asientos. Se muestran en línea los datos estadísticos de cada cuenta.

**Consulta de saldos.** Se realiza de forma lineal, sin ruptura de ejercicios.

## Procesos periódicos

Informes contables y balances de comprobación de saldos. Los informes están parametrizados, para que el usuario pueda adaptar, modificar o crear tantos como desee. Gracias a la independencia de las cuentas contables, es posible realizar informes por asignación directa: el usuario puede confeccionar un balance de situación según el plan contable de otro país, utilizando los saldos de sus propias cuentas. Todos los informes son lineales, sin ruptura de ejercicios, y permiten trabajar con cualquier divisa.

**Libros de IVA.** Se puede extraer directamente el resumen de la declaración, o detallar los libros completos soportado y repercutido con agrupación por tipo tributario, para facilitar la gestión de importaciones y exportaciones.

**Diarios contables.** Listado detallado de movimientos, por fecha de movimiento o por fecha de introducción. Cada movimiento almacena el usuario y la fecha en la que se introdujo; mediante este procedimiento, se puede extraer un diario del trabajo realizado un día concreto y por un usuario concreto (este sistema es muy útil cuando se tiene que recuperar información atrasada, y forma parte del control de seguridad de la aplicación).

Los diarios contables convencionales (por fecha de movimiento) generan sus propios movimientos de apertura y cierre de cuentas de balance; estos movimientos no existen realmente, por lo que nunca se verán en una consulta de extractos, pero aparecen en diarios y diario de movimientos (mayor), en cumplimiento de la legislación vigente. Permite remuneración directa.

**Diarios de movimientos (Mayor).** Listado detallado de movimientos por cuentas y por orden de fecha del movimiento o de fecha valor. Permite remuneración directa.

## Operaciones con terceros

**Cierre de explotación.** Proceso automático que cierra el grupo de ventas y de gastos contra la cuenta de pérdidas y ganancias. Se puede repetir tantas veces como se desee y opera siempre por medio de la eliminación del anterior asiento generado, con lo que siempre existe un único asiento de cierre. Aunque el asiento de cierre elimine los saldos de los grupos de ventas y de gastos, siempre se podrá volver a extraer la información a través de informes y balances de comprobación de saldos, puesto que existe la opción de incluir o no este asiento de cierre de forma completamente manual. Esto permite al usuario extraer saldos de un ejercicio anterior, aunque se haya cerrado la explotación de dicho ejercicio.

## Procesos automáticos

**Liquidación de IVA.** Cierre de impuestos mensual o trimestral que genera un asiento, cierra el IVA soportado y repercutido y tiene en cuenta los saldos anteriores de Hacienda Pública acreedora o deudora.

**Amortizaciones.** Ficha directa de cada bien en proceso de amortización (agrupados por cuentas de inmovilizado). Este proceso genera directamente todos los asientos de las amortizaciones periodificadas mensualmente y por la totalidad del periodo de la amortización; de este modo, el usuario puede olvidarse de los engorrosos ajustes de amortizaciones a final del ejercicio.

**Arrendamiento financiero.** Ficha directa de cada bien en arrendamiento financiero (leasing). Este proceso crea al mismo tiempo la ficha de ajuste fiscal y la ficha de amortización contable (véase Amortizaciones), ajustando la cuota de amortización a la amortización real de capital en cada una de sus cuotas. Al mismo tiempo, crea todos los pagos pendientes en la cartera de efectos pendientes de pago y los libros de IVA soportado correspondientes.

**Movimientos programados.** Duplicación de asientos; muy útil para asientos, por ejemplo, del tipo "alquiler", de formato idéntico y periódico.

## Contabilidad analítica y presupuestaria

## Cartera de efectos

### Gestión de cobros

**Control de recepción de documentos.** Este proceso permite controlar la documentación que los clientes tienen que remitir y que aún no está en poder del usuario. Controla los tipos de efectos marcados para tal fin, como por ejemplo letras, pagarés, talones... que deberían remitir los clientes antes de su vencimiento, y no el mismo día o después.

**Cobros por caja.** Cobros directos por caja (en efectivo).

**Remesas al cobro.** Remesa bancaria al cobro. Sitúa los efectos en posición de negociación y genera el asiento correspondiente. El efecto se posiciona en situación de negociado (véase Remesas al descuento).

**Remesas al descuento.** Remesa bancaria al descuento. Sitúa los efectos en posición de negociación y genera el asiento correspondiente, teniendo en cuenta los parámetros establecidos en la línea de descuento. El asiento generado

puede incluir intereses, gastos y/o comisiones, así como trasпасos a cuentas de reserva. Los efectos negociados pasan de forma automática a situación de cobrados, en el momento en que superan su vencimiento más los días establecidos a este fin en los parámetros de negociación de efectos. Mientras tanto, se mantienen el riesgo y la posibilidad de reclamación del efecto o de su anotación como impagado.

**Remesas a cobradores.** Proceso que permite trabajar con empresas gestoras de cobros y agentes a los que se le entregan efectos para su cobro durante las visitas a los clientes. En todo momento se puede saber qué efectos llevan, cuáles se han cobrado y cuáles no, y desde cuándo los tienen. Permite realizar liquidaciones totales o parciales de cada remesa (véase Abono manual de remesas).

**Impresión de remesas.** Proceso de impresión escrita o generación sobre soporte magnético de la remesa.

**Control de impagados.** Notificación de impago de los efectos negociados. Permite añadir gastos a cargo del cliente o asuimidos de forma directa por el usuario, en la divisa que se desee. Los impagados no se borran nunca de la base de datos, quedando la marca en el cliente de por vida. De todas formas, aunque el valor del impagado sea inalterable, su porcentaje, y por lo tanto su representatividad, irá disminuyendo, en la medida en que se vayan añadiendo facturas al mismo cliente.

**Reclamación de efectos.** Reclamación al banco de efectos negociados.

**Abono manual de remesas.** Liquidación de remesas de forma manual (total o parcial). Realiza el abono en la cuenta de tesorería y cambia la situación de los efectos negociados, poniéndolos como cobrados. Situación de líneas de descuento.

**Análisis de las líneas de descuento:** ocupación y detalle de efectos en circulación. La fecha de liberalización de saldos se anota en la misma línea de descuento. En todo momento es posible saber cuánto se puede llevar al banco, y cuándo.

**Utilidades de cartera de cobros.** Procesos y utilidades para creación manual, fusión y financiación de efectos...

**Cálculo de días cobro.** Cálculo automático de los días de media que han pasado, desde la fecha real de cada factura, hasta el día real de abono en la cuenta de cada efecto. Este listado, resumido por clientes, es una herramienta para el análisis de la situación real de financiación de los cobros que se mantiene.

**Previsión de cobros.** Agrupación mensual de los efectos pendientes de cobro.

**Análisis de riesgos de clientes.** Resumen de la situación financiera de cada cliente.

## Gestión de pagos

**Pagos directos.** Este proceso permite realizar pagos directos desde caja (en efectivo) y/o pagos mediante talones. En esta última opción, se controlan los talonarios y se mantiene un histórico de los mismos.

**Órdenes de cargo.** Remesa de cargo: este proceso realiza una remesa u orden de cargo para el banco, avisa de los efectos que se presentarán y da su conformidad.

**Impresión de órdenes de cargo.** Impresión de la carta al banco con las órdenes de cargo.

**Devolución de efectos.** Este proceso realiza una devolución de un efecto ya cargado en cuenta. Devuelve el efecto a su posición de pendiente de pago y reajusta los asientos contables correspondientes.

**Utilidades de cartera de pagos.** Procesos y utilidades para creación manual y fusión de efectos, etc.

**Previsión de pagos.** Agrupación mensual de los efectos pendientes de pago.

## Control de tesorería

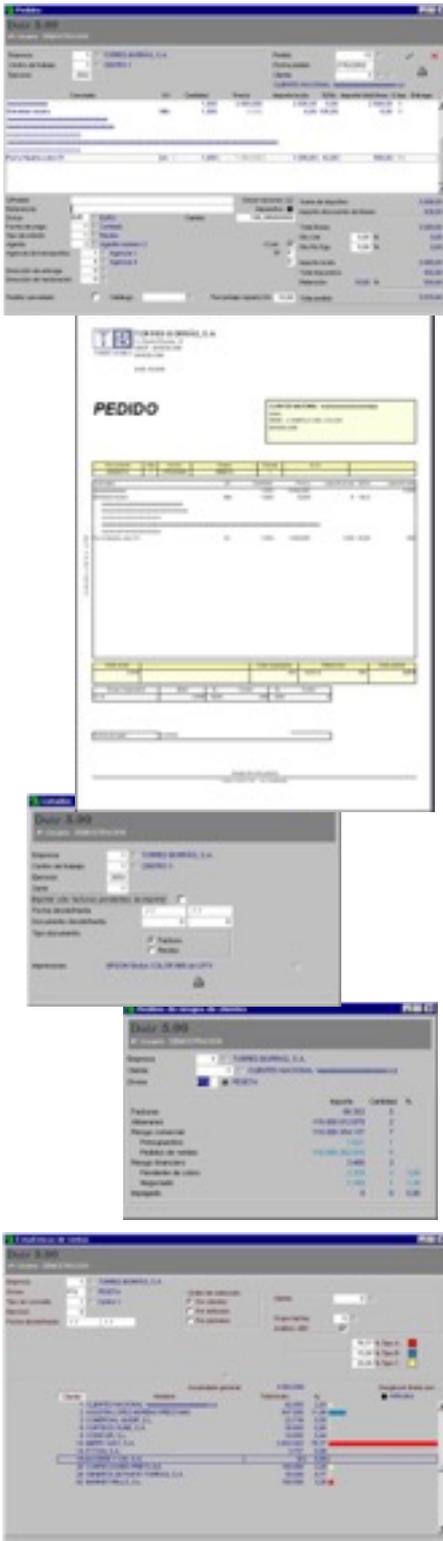
Control de saldos en cuentas de tesorería y acumulación mensual de los efectos pendientes de pago y efectos pendientes de cobro, con estimación de saldos de tesorería, al cierre de cada período. Permite seleccionar el número de períodos que se visualizarán, así como decidir si los efectos vencidos de cobros y de pagos se tendrán en cuenta por separado.

## Contabilidad

### Procesos diarios

**Asientos contables.** La entrada de asientos se puede realizar directamente o a través de plantillas. Cada asiento dispone de su propia divisa de trabajo; en el momento de realizar

# Duir 4.06



Permite introducir líneas con artículos, líneas de textos manuales y ampliaciones de texto tipo "memo" con formato libre y de capacidad ilimitada. Existe la posibilidad de combinar en un mismo documento artículos y/o servicios de la base de datos, con textos manuales y desarrollo de comentarios. Para evitar el trabajo repetitivo, se puede trabajar con plantillas, que se generan a partir del texto de cualquier presupuesto, pedido, albarán o factura y se utilizan en cualquier punto.

Los precios se organizan en tarifas por artículos, especiales por artículos-clientes y opción de manipulación manual. Dentro de ésta, se puede utilizar el sistema de aprendizaje; cuando éste está activado, las modificaciones excepcionales se mantienen para la siguiente vez que se utilice la misma combinación artículo-cliente, como si se tratase de un precio especial. La opción de aprendizaje se puede desconectar temporalmente a voluntad, en caso de ofertas especiales o campañas. Cuando se utilizan plantillas, los precios se pueden mantener o actualizar, según la necesidad.

La valoración es directa y automática en cada momento; permite el registro por medio de códigos de barras y teclas de grabación rápida. Es posible utilizar direcciones de envío y facturación distintas, e incluso adaptar domiciliaciones para cada caso. Cada documento trabaja con una divisa propia y se imprime en el idioma predefinido según el cliente. Los documentos se pueden imprimir directamente mientras se manipulan, para ver el resultado impreso antes de salir del proceso y grabarlo.

Finalmente, el control del riesgo del cliente permite visualizar todos sus datos financieros y limitar las actuaciones, en caso de que se superen los límites permisibles, según los criterios establecidos en la instalación.

## Presupuestos

**Presupuestos.** Esta opción permite introducir y generar presupuestos y ofertas.

**Listado de presupuestos.** Los documentos se pueden listar en formato de presupuesto o factura pro forma, y en el idioma del cliente.

**Consulta de cartera de presupuestos no aceptados.** Para realizar un seguimiento de los documentos no aceptados, y utilizarlos como futura referencia o para elaborar plantillas.

**Aceptación de presupuestos.** Aceptación total o parcial de presupuestos y, a partir de esa aceptación, creación automática de pedidos confirmados de venta.

## Pedidos

### Pedidos

**Listado de pedidos.** Al generar el listado, se puede enviar directamente por fax o correo electrónico. Los documentos se pueden imprimir en formato de pedido o factura pro forma y en el idioma del cliente.

### Consulta de cartera de pedidos.

**Envío de mercancías.** La previsión de entrega de mercancías se realiza desde los pedidos. Permite entregas parciales y completas, individualizándolas o agrupando distintos pedidos en el mismo albarán de entrega. Si se desea que el documento que acompañe a la mercancía sea la factura, y no el albarán, se genera una factura directa, que puede ser bloqueada opcionalmente y se contabiliza sin pasar por albarán.

## Albaranes

### Albaranes

#### Listado de albaranes

#### Consulta de cartera de albaranes pendientes de facturar

**Listado de albaranes de agencia.** La documentación para la agencia puede salir directamente en muelle de carga a través del proceso de confirmación de embarque.

#### Etiqueta de bultos.

**Confirmación de embarques.** Confirma la expedición de mercancía. Se trata de un proceso opcional que depende de los criterios elegidos en la instalación. Su función consiste en separar el momento de la generación de la documentación de la expedición, del momento del embarque físico. Permite realizar modificaciones y adaptaciones de las entregas realizadas hasta la fecha.

**Facturación de albaranes.** Los albaranes pendientes de facturar se pueden agrupar por tipología de pedidos; por ejemplo, los albaranes que se tienen que facturar antes del día 20 de cada mes. Asimismo, se puede decidir si se desea agrupar más de un albarán en la misma factura. Genera una factura automática, que se puede bloquear opcionalmente, y su contabilización.

## Facturación

**Facturas.** Genera la factura automática y su contabilización, tanto en el módulo de contabilidad, como en el de cartera de efectos al cobro.

#### Listado de facturas y recibos.

#### Diario de ventas.

**Estadísticas de ventas.** Pone a disposición del usuario estadísticas combinadas con datos numéricos y gráficos permanentes. Permite cualquier tipo de clasificación y combinación de datos, así como el enlace de clientes y artículos, con detalle de conceptos de facturación y facturas individuales. Permite extraer estadísticas por períodos.

#### Análisis de riesgos de clientes.

#### Operaciones aseguradas.

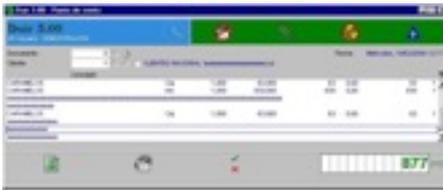
#### Liquidación de comisiones.

## Ventas

### Algunas características generales

Las siguientes son algunas características comunes a todos los documentos generados con este módulo (presupuestos, pedidos, albaranes y facturas):

# Duir 4.06



base de datos, con textos manuales y desarrollo de comentarios. El uso de plantillas evita el trabajo repetitivo. El acceso a los artículos a través de lectores de códigos de barras otorga a este módulo una gran agilidad, al tiempo que una enorme sencillez de uso.

El **catálogo de artículos** está permanentemente en línea, de forma que el usuario pueda disponer de información actualizada sobre precios, ofertas, aplicaciones de los artículos, etc.

Los **precios** se organizan en tarifas por artículos, especiales por artículos-clientes y opción de manipulación manual. Dentro de ésta, se puede utilizar el sistema de aprendizaje; cuando éste está activado, las modificaciones excepcionales se mantienen para la siguiente vez que se utilice la misma combinación artículo-cliente, como si se tratase de un precio especial. La opción de aprendizaje se puede desconectar temporalmente a voluntad, en caso de ofertas especiales o campañas. Cuando se utilizan plantillas, los precios se pueden mantener o actualizar, según la necesidad.

La **valoración** es directa y automática en cada momento; permite el registro por medio de códigos de barras y teclas de grabación rápida. Cada documento se imprime en el idioma predefinido según el cliente. Los documentos se pueden imprimir directamente mientras se manipulan, para ver el resultado impreso antes de salir del proceso y grabarlo.

## Movilidad del vendedor

Esta opción permite gestionar cada documento de forma estable, en un solo terminal, o permitir al vendedor acceder a cualquier terminal para desarrollar su labor.

En este último caso, el vendedor puede dejar operaciones sin cerrar, y posteriormente recuperarlas y finalizarlas desde cualquier terminal disponible; para que el vendedor pueda tener acceso a las operaciones que haya dejado pendientes, bastará con que se identifique.

## Movimientos de caja

**Registro de cambio diario.**

Los **movimientos varios** de entrada y salida de dinero permiten gestionar una cuenta de movimientos de caja, al mismo tiempo que generan asientos contables directos (en el caso de que se disponga del módulo de Contabilidad). Permite realizar cobros y pagos directos de caja, así como la gestión de anticipos, entregas a cuenta o préstamos al personal.

## Cierre de caja

Este proceso controla toda la gestión diaria por usuario, ayudándole a confirmar los movimientos mediante un cierre de caja transparente y directo.

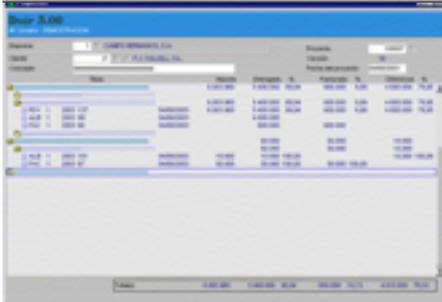
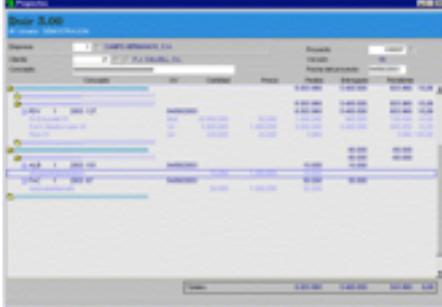
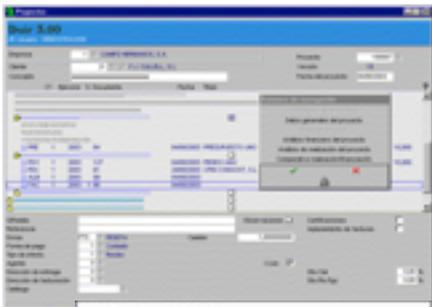
También permite la opción de recuento visual o ciego, y gestiona todo tipo de pagos a través de tarjetas de créditos, vales internos, etc.

## Punto de venta

### Algunas características generales

Permite introducir líneas con artículos, líneas para textos manuales y ampliaciones de texto tipo "memo" con formato libre y de capacidad ilimitada. Existe la posibilidad de combinar en un mismo documento artículos y/o servicios de la

# Duir 4.06



actuación con los clientes, partiendo de unos márgenes teóricos. El control de aceptación e imputación de costes irá convirtiendo automáticamente estos márgenes teóricos en márgenes reales; de esta forma se puede saber, en tiempo real, el beneficio o desviación sobre los márgenes teóricos que se está consiguiendo en cada proyecto. La gestión de proyectos enlaza directamente y en tiempo real con los módulos de ventas y compras, pudiendo asociar a cada proyecto, en cualquier momento, documentos de estos módulos.

El enlace con la ofimática de la empresa permite asociar a cada documento interno cualquier tipo de documento de los principales programas de ofimática en el mercado, como Word o Excel, y planos o instrucciones en formato digitalizado Jpeg, Gif, Tiff, etc.

## Gestión de proyectos

El **mapa del proyecto** permite definir el formato de salida de los documentos, divididos en capítulos y subcapítulos. En cada apartado anterior se pueden incorporar directamente pedidos de ventas, presupuestos independientes, ofertas de proveedores, pedidos de compras, etc.

En este punto se pueden copiar estructuras preestablecidas de otros proyectos, como formatos estándar del proyecto activo.

El **análisis financiero** permite identificar desviaciones sobre los márgenes teóricos y actuar en consecuencia.

El **análisis de realización** del proyecto nos permite saber la situación actualizada de las entregas y el estado real de cada partida del proyecto.

La **comparativa realización/financiación** nos aporta información sobre la financiación del proyecto. Realiza una comparativa entre entregas realizadas y facturación acumulada; de este modo, es posible saber quién financia la operación, si el cliente o la empresa, y en caso de que sea ésta, la cuantía de la financiación propia.

## Aceptación de presupuestos

Estos procesos son capaces de convertir presupuestos activos en pedidos confirmados por el cliente y, al mismo tiempo, son capaces de generar de forma automática los pedidos de compras a los proveedores de la mercancía necesaria para su realización.

Los **pedidos de compras** funcionan bajo el criterio de cálculo de necesidades de almacén; no se comprará aquello que se tenga en existencias, y se utilizará siempre el pedido óptimo, independientemente de la cantidad exacta que sea necesaria para el presupuesto en trámite (véase Cálculo de necesidades, en el módulo de Almacén y control de stocks).

## Partes de trabajo

Introducción y control de los trabajos realizados por el personal interno o subcontratado con relación al proyecto. Cálculo de horas estimadas y reales, por operario y proyecto.

## Facturación

**Anticipos.** Permite gestionar cobros anticipados de clientes, generando la contabilización correspondiente en cada caso.

**Facturas.** Genera la factura automática y su contabilización, tanto en el módulo de contabilidad, como en el de cartera de efectos al cobro.

**Listado de certificaciones.**

**Aplazamiento de facturas en concepto de seguro.** Permite un aplazamiento porcentual de cada factura para su cobro diferido, en concepto de seguro de obra.

## Proyectos y seguimiento de obras

### Algunas características generales

El módulo de proyectos y/o seguimiento de obras permite controlar, desde su comienzo, la rentabilidad de cada



## Almacén

**Consulta de existencias.** Consulta de stocks por artículos y almacenes a nivel de:

- stock físico
- stock reservado para clientes
- stock reservado para producción interna
- stock pendiente de recibir de proveedores
- stock pendiente de recibir de producción interna
- stock pendiente de valoración
- stock disponible.

Este proceso mantiene un histórico permanente de movimiento en existencias y valoración, de modo que puede justificarse cualquier resultado de la consulta, de forma dinámica y directa. Trabaja con distintas unidades de medida (almacenamiento, ventas y compras), pudiendo modificar cada una en cada documento, si es necesario. A través de una tabla de conversiones, como si se tratase de divisas, se efectúa el cambio a unidad de almacenamiento y desde ésta a cualquier otra. Con esta opción, es posible ver las existencias en la unidad deseada en cada momento.

**Listado de existencias.** Sin valorar o valoradas por el precio de coste prefijado por el usuario: precio manual (precio estándar), último precio de compra o precio medio ponderado.

## Inventarios

**Bloqueo de artículos.** Bloqueo de artículos o almacenes completos para inventarios. No permitirá realizar transacción alguna con las fichas bloqueadas, excepto el recuento de inventario.

**Entrada de recuento de inventario.** Recuento ciego o con stock a la vista. Permite introducir valores por más de un grupo de recuento y extraer diferencias.

**Listado de diferencias de inventario.** Con valoración y posible contabilización en tiempo real.

**Desbloqueo de artículos.** Desbloqueo automático o manual para facilitar el recuento del segundo grupo y la actualización directa de existencias en almacén, con justificación del movimiento de corrección.

## Trasposos entre almacenes

Trasposos de mercancías entre almacenes propios.

## Cálculo de necesidades

**Necesidades de producción.** Cálculo de necesidades de artículos, según criterios de planificación:

Detección de ruptura de stocks:

- Teniendo en cuenta sólo el stock físico.
- El stock físico menos las reservas (plazos de reaprovisionamiento relativamente cortos).
- Stock disponible.
- Calendario de planificación (actúa sobre el stock disponible situado por fechas, tiene en cuenta el plazo de reaprovisionamiento marcado por el proveedor, e incluso un plazo de seguridad marcado por el usuario).

Cálculo de la cantidad a pedir:

- Pedido exacto a la cantidad de la ruptura del stock.
- Pedido mínimo o múltiplo.
- Pedido óptimo (se basa en los consumos anuales, coste de pedido y almacenamiento, etc).

Este proceso genera automáticamente las órdenes de fabricación, previa confirmación por parte del usuario, y permite asignar, también de forma automática, las fechas de entrega, según los plazos de reaprovisionamiento indicados en las fichas de los artículos.

**Necesidades de compras.** Este procedimiento es idéntico al cálculo de necesidades de producción para los artículos de compras.

**Reaprovisionamiento de almacenes.** Cálculo de necesidades por almacenes de artículos según criterios de planificación anteriores. Este proceso genera automáticamente las órdenes internas de reaprovisionamiento, previa confirmación por parte del usuario.

Este proceso considera como almacenes, no tan sólo a los almacenes físicos, sino también a todo cliente que pueda tener mercancía en sus dependencias, facturadas o sin facturar (véase el módulo de Ventas).

## Órdenes de reaprovisionamiento

**Órdenes de reaprovisionamiento.** Procedimientos de control de las órdenes de trasposos de mercancías, desde los almacenes centrales o propios, hasta los distintos subalmacenes: proveedores, talleres externos, clientes con mercancías en depósito...

**Documentación.** Documentación para la retirada de material del almacén.

**Confirmaciones de entrega.** Permite controlar los comprobantes de entrega de mercancías.

**Consulta de cartera de pedidos.** Se puede realizar por proveedores, artículos y fechas de entrega. Permite realizar el control de los retrasos.

**Recepción de mercancías.** Recepción de entregas completas o parciales desde pedidos de compras. Controla las entradas de mercancías sin valorar, en espera de la recepción de las facturas, de modo que no afecten a los precios medios o que se puedan calcular con posterioridad. Cumple la norma MS 105-D ISO-9000 para certificación de control de calidad.

## Albaranes

**Recepción de albaranes.** Recepción de albaranes directos de proveedores. Realiza las mismas funciones que el proceso Recepción de mercancías.

**Consulta de cartera de albaranes.** Consultas y listados de la cartera de albaranes pendientes de recibir factura. Indica la falta de valoración de líneas y puede llegar a contabilizarse en tiempo real.

**Etiquetas de artículos.** Proceso de generación de etiquetas de artículos, a partir de los albaranes recibidos.

**Recepción de facturas.** Recepción de facturas de proveedores. Permite la agrupación de uno o varios albaranes y los contabiliza en tiempo real en contabilidad general, analítica, presupuestaria y/o en la cartera de efectos pendientes de pago.

## Control de calidad

**Control de calidad.** Proceso de valoración de la mercancía recibida, por medio de puntuación y/o comentarios. Este proceso puede realizarse de forma completa o por muestreo y sólo de los artículos o albaranes deseados.

**Cargos a proveedores.** Permite añadir cargos a los albaranes de recepción de mercancías, documentados por el control de calidad interno.

## Facturas

**Recepción de facturas.** Recepción de facturas de proveedores. Permite la agrupación de uno o varios albaranes y los contabiliza en tiempo real en contabilidad general, analítica, presupuestaria y/o en la cartera de efectos pendientes de pago.

**Diario de compras.** Diario de compras por fechas, artículos o proveedores.

**Estadísticas de compras.** Análisis de compras por volumen, financiero y gráfico; clasificado por proveedores, artículos (familias y grupos) y períodos de tiempo (meses). También analiza las desviaciones de precios de compra, con precios de costes pactados o previstos.

# Duir 4.06



## Datos generales

**Operadores.** Catalogación de operadores con precios individuales o por categoría salarial. Se puede fijar sección y/o máquina para cada uno de ellos y admite código de barras para su localización. También se puede asignar nivel de confianza y porcentaje mínimo de la muestra, para el control de calidad.

**Máquinas y secciones Escandallos (estructuras de producción).** Permite definir estructuras productivas fijas, por artículos o por número de plano (agrupación de artículos con la misma estructura). Permite líneas de tipo:

- Fases de trabajo internas: operadores, secciones, máquinas y tiempos de preparación y ejecución.
- Fases de trabajo externas: proveedores y precios pactadas.
- Componentes: consumos reales y mermas o desechos.
- Derivados: productos residuales aprovechables.
- Cargos por fases de trabajo: en porcentaje o importe.
- Cargos globales: en porcentajes o importe y efectuados sobre el coste o sobre el precio de venta (gastos financieros).
- Cálculo de precio de venta: admite porcentaje de margen lineal o inverso y precio manual.

Opciones de copia de estructuras y utilización de metacomponentes. Los artículos se utilizan para la sustitución automática en el proceso de creación de órdenes de fabricación, lo que permite el mantenimiento del mínimo de estructuras posibles, con el máximo de operatividad; por ejemplo, se puede sustituir una materia prima en la OF (orden de fabricación), manteniendo la misma estructura para toda una familia de artículos.

La utilización de número de lotes o matrículas y fechas de caducidad identifica el momento de la creación. Al abrir la OF, o a la entrada de cada parte de trabajo, determina si cada unidad debe tener asignada una matrícula, o si cada parte de trabajo configura un lote competo con su propio stock.

**Utilización de componentes.** Consulta de artículos componentes y ramificación inversa de su utilización en cualquier estructura de producción.

## Órdenes de fabricación

**Órdenes de fabricación.** El proceso de tratamiento de órdenes de fabricación permite la inserción directa desde escandallos abiertos y/o la manipulación manual para personalizar cada orden.

Realiza el incremento del pendiente de recibir en el artículo en fabricación, así como las reservas en los componentes, hasta la posición de parada o completa, según si la OF es para planificación interna. Estas reservas se realizan en el almacén indicado en la OF o en los almacenes virtuales de proveedores externos, con lo que se crean las necesidades de reaprovisionamiento de éstos mediante órdenes de envío de materiales a los proveedores. El punto de parada indica el lanzamiento de subórdenes de fabricación asociadas a la primera y se utiliza para la interrupción de procesos; por ejemplo, para no permitir entradas de fases posteriores, hasta haber completado la anterior, o definir, sobre la marcha, la asignación de tareas externas en el momento justo.

Permite definir puntos de control de calidad según los niveles de cada operador e incluye porcentaje mínimo de muestra y nivel de confianza. Asimismo, se realiza el cálculo de la fecha de entrega, automático o manual.

**Listados.** Permite confeccionar la documentación de las órdenes de fabricación:

- Orden de fabricación completa
- Hoja de ruta
- Vales de retirada de material
- Partes de trabajo
- Partes de trabajo en blanco.

En los dos últimos casos, permite ordenar la documentación de los partes de trabajo, por OF o por operario. De esta forma, se pueden utilizar ambos sistemas en el momento de la entrada de los partes (registro por OF, detallando las fases de trabajo, o registro por operario, detallando las OF y las fases de trabajo).

**Consultas de situación de producción.** Las consultas de situación se pueden realizar por fecha, operario, sección, máquina y OF. Muestra el estado de carga de producción por cada nivel, así como la planificación de ocupación.

## Partes de trabajo

Introducción de partes de trabajo por OF y fase de trabajo o por operario, OF y fase de trabajo. Para facilitar la introducción, se incluye como método de acceso el código de barras; con ese mismo fin, también se puede conectar vía RS232 a cualquier tipo de aparato de medición a pie de máquina.

## Labores externas

**Registro de entradas.** Introducción de partes de trabajo realizados por proveedores externos. Genera de forma automática los albaranes pendientes de recibir factura.

**Valoración de movimientos sin valorar.**

**Aplicación de cargos y descuentos.** Manuales o documentados, mediante control de calidad.

**Diario de labores externas.**

## Control de calidad

Realizado sobre cada fase de trabajo (según lo indicado por el usuario), permite realizar el control de calidad completo o por muestreo. El operador indica, mediante el nivel de confianza, el porcentaje mínimo requerido para la muestra. El control de calidad se certifica a través de comentarios o

códigos de nivel que permitan clasificar las mercancías para su envío, reutilización o desecho. Permite la generación de cargos documentados a proveedores externos. Esos cargos documentados se incorporarán, de forma automática, a los albaranes pendientes de recibir factura.

## Órdenes de reaprovisionamiento de almacenes externos

Traspaso de mercancías entre almacén central y proveedores.

## Estadísticas

Consultas de rendimientos, controles de calidad y resultados de costes por fecha, operario, sección, máquina y OF. Seguimiento de las OF y trazabilidad.

Producción



## Datos generales

**Artículos.** Control de garantías, duración de las mismas; urgencia de los servicios; renovación automática; días de aviso antes de la finalización de cada contrato de mantenimiento y/o garantía.

**Clientes.** Control de tarifas aplicadas en contratos de mantenimientos.

**Tipos de contratos.**

**Tipos de formularios de contratos.**

## Garantías

Las garantías se crean automáticamente desde los procesos de facturación, a partir de los datos contenidos en la propia ficha del artículo. Se agrupan en contratos por los conceptos de duración de la garantía, urgencia, garantía convertible en mantenimiento, etc.

## Mantenimientos

Los mantenimientos se gestionan de forma completamente manual y se puede incluir en ellos cualquier artículo vendido, con o sin control de números de serie; también se puede incluir artículos no vendidos, incorporando así el parque del que disponga el cliente, permitiendo la gestión de artículos adquiridos a terceros.

Los contratos de mantenimiento pueden agruparse por tipologías de servicio. Es posible asignar hasta 999 tipologías distintas, codificables mediante tabla de parámetros.

Permite realizar presupuestos de mantenimientos, en espera de confirmación por parte del cliente.

## Sistema de cálculo

El cálculo de los contratos de mantenimiento (que no de las garantías, que quedan excluidas de todo sistema de cálculo, al considerarse sin valor) incluye un precio base mensual aplicado por la tarifa indicada en la ficha de cada cliente, y un coeficiente de duración del contrato en meses, introducido por el operador.

Cualquier artículo añadido o eliminado dentro del periodo de mantenimiento y en el mismo contrato provoca la creación de un albarán facturable equivalente al prorrateo del valor del mismo por los días que aún quedan de vigencia del propio contrato.

## Documentación

Emisión de contratos definibles por el usuario, con campos parametrizados que permiten incorporar desde la fecha al nombre del representante legal del cliente.

Permite hasta 999 tipos de contratos con formato distinto, según el tipo de contrato asignado.

## Renovaciones

Los sistemas de las renovaciones son automáticos y se realizan por periodos idénticos a los establecidos en cada contrato. En el caso de las garantías, al renovarlas se convierten directamente en contratos de mantenimiento. En cada renovación se incluye una adaptación automática del precio de los contratos, basada en el diferencial producido en las tarifas, desde la fecha de inicio, hasta la fecha de la renovación. Este diferencial se aplica directamente a los precios del contrato, tanto si se han generado de forma automática, extrayéndolos de las tarifas vigentes en su día, como si se han introducido de forma manual. Esta opción permite el ajuste automático de las valoraciones de los contratos, sin necesidad de tener que determinar un porcentaje de incremento anual; se ajustan directamente al posible incremento de precios y son independientes de la duración de cada contrato (mensual, trimestral, anual...).

## Avisos administrativos

Todo contrato de mantenimiento o garantía incluye un sistema de avisos en el momento de la renovación. Dicho sistema permite informar al departamento de administración de cualquier incidencia que se haya podido producir mientras el contrato estaba vigente.

En la mayoría de los casos, es el departamento técnico quien controla el contrato de mantenimiento, independientemente del departamento de administración; éste último, gracias al sistema de avisos, se pone al día de incidencias en el momento en que tiene que actuar: justo antes de la renovación.

- El supervisor técnico asigna el aviso a un técnico o a varios.
- Los técnicos realizan su función y cierran las labores pendientes.
- El supervisor técnico realiza un control de calidad (si se activó la opción en los parámetros) y cierra el aviso al completo.

## Introducción de partes de asistencia

Anotación directa de la incidencia recibida por parte del cliente. Puede ser tan sencilla como un simple comentario, o puede implicar una búsqueda en el parque disponible del cliente, a través de artículos, números de serie o contratos de mantenimiento y/o garantías, con la finalidad de cumplimentar al máximo la información necesaria para la intervención.

## Asignación de tareas

El supervisor técnico se encarga de gestionar todos los partes recibidos y de asignar las labores según la cualificación y la disponibilidad de cada uno de los técnicos. En el caso de que la introducción del parte se haya realizado de forma rápida y éste no contenga más que un comentario, será su labor acabar de detallar la incidencia y la labor a realizar, así como incluir los datos necesarios: artículos, números de serie, si la intervención está ligada a un contrato o, por el contrario, es facturable, etc.

## Documentación

Una vez asignadas las labores derivadas de cada una de las intervenciones, se genera para el técnico una documentación en forma de parte de trabajo, además de una hoja de ruta diaria o semanal de las tareas pendientes de realizar.

## Cierre de partes de trabajo

Los técnicos son los encargados de cerrar los partes de trabajo asignados a ellos mismos. En el momento de la intervención, los técnicos pueden incluir cualquier artículo o servicio que el supervisor técnico no hubiera previsto inicialmente. Asimismo pueden realizar comentarios al supervisor para informarle de la actuación efectuada o de cualquier otro tipo de incidencia que se haya podido detectar de forma directa. Igualmente, pueden realizar comentarios directos al departamento de administración, acerca de cualquier anomalía detectada en la intervención.

## Cierres de incidencias

Nuevamente es el supervisor técnico el encargado de dar por cerrada cada una de las incidencias. Así pues, comprobará los comentarios que el técnico le haya podido realizar e incluso llevará a cabo un sistema de control de calidad activado por parámetros.

En el momento del cierre de cada una de las intervenciones se crea, de forma automática, un albarán facturable al cliente con los datos de la intervención, aunque es posible que algunos de ellos vayan sin valoración, si están sujetos a un contrato de mantenimiento.

## Tiempos de respuesta

Se incluye una estadística completa de la situación de todas las incidencias y los tiempos de respuesta de cada una de ellas. Esta estadística permite definir si se han sobrepasado los plazos de asistencia contractualmente pactados con el cliente.

## Rentabilidad de contratos

Todas las incidencias gestionadas incluyen su valoración a precio de tarifa y su valoración a precio de coste, independientemente de si se han de facturar o no. Esta función es básica para calcular el coste asumido por las intervenciones contra un determinado contrato, a nivel de control de rentabilidad del mismo, o la valoración a precio de tarifa de los servicios (que nos permitiría saber lo que hubiéramos facturado, de no estar sujetos a ese contrato). Las valoraciones están activas desde el primer día de vigencia del contrato, no siendo necesario que éste finalice para conocer su rentabilidad; el sistema se encarga de realizar una valoración estimada para el periodo total del contrato y de prorratear las intervenciones realizadas hasta el momento.

## Servicios

### Conceptos básicos

El módulo de servicios Duir funciona como un complemento del módulo de Mantenimientos y Garantías. Es un sistema integrado de seguimiento de partes de trabajo en el que actúan tres personalidades claramente diferenciadas:

- El introductor del aviso en el sistema.
- El supervisor técnico que asigna las tareas.
- El técnico que las realiza.

Este sistema también incluye un análisis temporal de cada una de las incidencias, realizado de la siguiente forma:

- Se crea un parte de trabajo como resultado de un aviso telefónico o de una asistencia programada.

## Mantenimientos y garantías

# Duir 4.06



## Conceptos básicos

El módulo de **alquiler de equipamiento técnico especializado** permite al usuario la gestión automática de alquileres y el control simultáneo de los servicios asociados a ésta; así, la gestión de instalaciones, ubicaciones, reparaciones, limpieza y asistencias es posible, gracias a un sistema totalmente integrado.

## Alquiler

El sistema de alquiler permite gestionar, bajo un mismo concepto, **un solo equipamiento técnico**, en el caso de equipo pesado o equipamiento urbano, **o un sinnfin de referencias**, si se trata de andamios u otros sistemas montados directamente en la obra. En este segundo caso, la instalación de un sistema personalizado permite al usuario añadir lonas, sistemas de protección peatonal, publicidad, auxiliares, etc., sin necesidad de moverse de la pantalla de gestión.

En todos los casos, el sistema permite **digitalizar planos y fotografías**, con el fin de documentar la situación de cada elemento y la composición total.

Los sistemas utilizados para el alquiler varían de una instalación a otra, contemplando **alquiler diario, mensual, trimestral, semestral y/o anual**, con facturación en cualquiera de los períodos mencionados.

## Procedimientos

Llamamos procedimiento a **cualquier intervención**, a nivel de servicios, que se tenga que realizar sobre el equipamiento técnico alquilado; por ejemplo, instalación, reparación, conservación, etc.

Estos **procedimientos pueden presupuestarse o realizarse sobre la marcha**, en un momento determinado.

Para la gestión interna de los procedimientos, Duir ha previsto la posibilidad del lanzamiento de **órdenes de trabajo (OTR)**, cuando la gestión se realiza a través de personal interno, o el lanzamiento de **pedidos de servicios (PSR)**, cuando se realiza a través de personal externo o subcontratado. Ambos sistemas pueden combinarse en cada procedimiento, proporcionando al usuario un sistema fiable, pero flexible en lo que se refiere al control de costes de este tipo de servicios.

## Documentación

A nivel documental, la aplicación permite gestionar presupuestos para clientes, confirmaciones de pedidos, listados de gestión y costes internos, emisión de solicitudes de servicios a agentes externos a la empresa, y emisión de órdenes de trabajo para el personal interno.

Además, permite asociar a cada obra o proyecto todo tipo de documentación, planos y fotografías, activando un **sofisticado sistema de organización documental**, no obstante, sumamente sencillo de utilizar por parte del usuario, como el resto de las prestaciones del módulo.

## Partes de trabajo

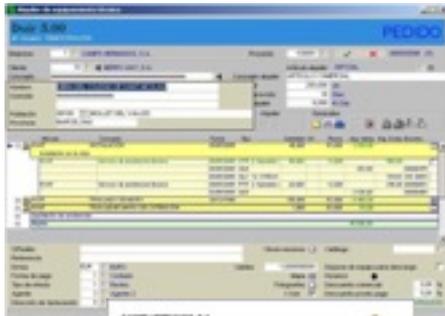
En este módulo Duir, se ha concedido una especial importancia a la gestión de los partes de trabajo internos. Desde la documentación inicial, hasta la **digitalización de la conformidad del cliente** para cada uno de los servicios realizados.

## Gestión documental integrada

Todo tipo de documento introducido en el programa puede asociarse directamente a una obra o un proyecto. La recepción de facturas de profesionales autónomos o empresas subcontratadas, las facturas propias en concepto de alquiler y/o servicios... toda esta documentación es visible a través de la misma pantalla, con la intención de que el usuario puede conocer, de un vistazo, los **rendimientos, los costes y la facturación realizada** en cada momento.

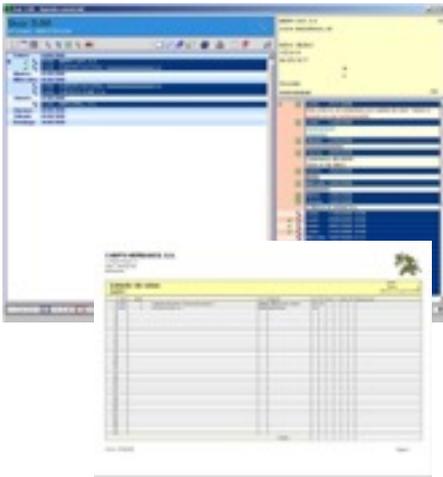
## Liquidación de existencias

Este proceso permite la **facturación al cliente de los componentes instalados** que se hayan deteriorado o perdido en el transcurso del alquiler, facilitando así en todo momento un **seguimiento exacto de las existencias** de los componentes utilizados.



**Alquiler de equipamiento técnico**

# Duir 4.06



que nos aceptan un pedido o se les pasa una oferta, pero casi nunca se controla de forma eficaz la gestión realizada antes de ese momento. Es habitual en el mercado que la migración de comerciales o la baja de cualquiera de ellos sean un eterno problema por la incapacidad de seguir con las labores iniciadas con sus contactos. La pérdida de clientes y la migración de los mismos a la competencia es un hecho que no podemos obviar.

## Gestión de citas automáticas

Estos parámetros permiten al departamento comercial realizar una **periodificación de las citas** de forma automática y cíclica.

## Incorporación de bases de datos externas

Ayuda a los comerciales a incorporar nuevos contactos potenciales dentro de su propia agenda de zona.

## Citas particulares

La agenda comercial permite gestionar citas y llamadas particulares con la intención de que los comerciales utilicen **sólo una agenda** de forma exclusiva.

## Gestión de comentarios y respuestas

En cada una de las citas se podrán añadir comentarios sobre lo acontecido en la reunión, labores que quedan aplazadas para otro día o el tipo de respuesta que da el cliente; éstas últimas, en forma de texto o codificadas para poder extraer estadísticas al respecto.

## Análisis de productos propios o de la competencia

Dentro de cada respuesta podemos añadir una lista de productos propios que intentamos añadir a la lista de consumos del cliente o una lista de productos de la competencia que está consumiendo en ese momento. Este punto permite realizar análisis profundos sobre las tendencias de consumos que tienen los clientes y los motivos por los cuales no entran en el mercado cierto tipo de nuestros productos.

## Comentarios y anotaciones

Desde cualquier punto de la gestión Duir se pueden añadir comentarios personales sobre la situación de cada cliente; el hecho de que se haya cambiado el vehículo o que haya tenido un hijo, lejos de tratarse de un comentario sin importancia, nos permite acercarnos al cliente saltándonos los límites de cualquier proveedor. El trato se vuelve cordial y de acercamiento personal.

## Historial

Cada vez que Duir accede a un cliente nos pone a nuestra disposición la totalidad del historial de relaciones con el mismo. Todas las citas, comentarios, respuestas, histórico de pedidos, etc. quedan a nuestra disposición para que tengamos a mano toda la información que podamos necesitar.

## Tipos de pedidos

Se pueden gestionar los pedidos de forma convencional o realizar la gestión mediante un sistema de **captura de pedidos con datos de consumos** directamente en la misma pantalla. Esta última opción permite saber en todo momento cuál es el consumo medio que de un tipo de producto realiza el cliente, cada cuánto compra y cuánto consume, nos permite aumentar la cantidad de los pedidos ayudando al cliente a revisar sus propias existencias medias o mínimas.

## Productos habituales

Esta opción nos da una lista de productos habituales de consumo por cada cliente de forma que sólo será necesario añadir las cantidades sobre cada uno de ellos para realizar un pedido; al mismo tiempo nos alerta sobre consumos habituales que, en un momento determinado, el cliente no pide por olvido y que nosotros podemos incorporar al pedido haciéndole ver que, durante el período pasado había consumido tanto o cuánto de esto o aquello.

## Productos en oferta

A la lista de productos habituales podemos añadir la lista de productos en oferta para completar la gestión de captura de pedidos haciendo que el cliente se beneficie de cualquier oferta activa.

## Disponibilidad de existencias

En todo momento tenemos al alcance de la vista las existencias de nuestros almacenes y podemos **confirmar tiempos de entrega**. También se dispone de un calendario de entregas previstas de los proveedores con la intención de que, en el caso de un aplazamiento en la entrega, podamos **indicar un período claro de suministro al cliente**.

## Histórico

Como la gestión de televenta es una acción que nos tiene en contacto telefónico con el cliente, es evidente que pueden surgir preguntas de cualquier tipo en la propia conversación. La intención de Duir es poder responder a todas ellas sin abandonar la pantalla de captura de pedidos. La respuesta a niveles de riesgo, histórico de pedidos, situación de las entregas, etc. son normales cuando se tiene al cliente al teléfono y debemos poder responder a todas ellas con eficacia. **Intentamos evitar cualquier llamada posterior aclarando cualquier duda.**

## Rendimientos

Duir Televenta incorpora un sistema de análisis de rendimientos por operador que permite analizar el resultado de las llamadas. Cuántas se han realizado, cuántas de ellas se han convertido en pedidos, etc.

## Preventa

### Conceptos básicos

El módulo de preventa está orientado a **facilitar la labor de los comerciales** dentro de la empresa; permite **controlar y organizar su agenda de visitas** así como el contenido de las mismas. Por tradición, el departamento comercial de una empresa, suele carecer de control sobre los clientes potenciales y gestiones habituales; en realidad se empieza a controlar cualquier trato sobre los clientes en el momento en

## Televenta

### Conceptos básicos

El módulo de televenta de Duir está apoyado claramente sobre el módulo de preventa y permite al usuario, a través de la agenda comercial, **gestionar llamadas periódicas a los clientes** para realizar la captura de sus pedidos o actuar a la inversa, recibir llamadas de los clientes para gestionar sus pedidos de reaprovisionamiento.

### Tipos de usuarios

En el módulo de televenta actúan dos tipos distintos de usuarios; por un lado los **comerciales** de la empresa pueden realizar su gestión de presupuestos y/o pedidos a los clientes y, por otro lado, los **encargados de la asistencia telefónica** a los clientes pueden gestionar, como televendedores, una gestión completa de pedidos.

# Duir 4.06

Fabricado por:

**ASISTENCIA INTEGRAL CRUM, S.L.**

Tfno. +34 902 012 641

E-mail [comercial@duir.net](mailto:comercial@duir.net)

URL <http://www.duir.net>

Distribuido por:

Las prestaciones y características de los productos descritos en esta documentación están sujetas a cambio, sin previo aviso. Esta documentación se entiende a efectos promocionales y no constituye compromiso ni documento contractual alguno.

DUIR es una marca registrada. Otros nombres de productos, empresas o marcas pueden ser propiedad de sus respectivos dueños.

© 2002-2017, AI CRUM, S.L. Queda prohibida la reproducción, total o parcial y por cualquier medio, de esta documentación. Reservados todos los derechos.

© 2002-2013, AI CRUM, S.L. Teléfono 902 012 641 E-mail [comercial@duir.net](mailto:comercial@duir.net) URL <http://www.duir.net>

