

**¿Dispone de un canal para la solicitud de servicios que active automáticamente los procesos asociados?
..Que facilite un espacio para interactuar con sus clientes y contar con servicios autogestionados**



La Ventanilla, Taquilla o Kioso virtual es una interfaz con las mínimas funcionalidades y diseño gráfico simplificado que permite hacer las solicitudes, saber de su avance y recibir notificaciones

Funcionalidades

En nuestra arquitectura de soluciones centrada en procesos, distinguimos los Canales de Servicio a través de los cuales los actores internos y externos realizan su interacción con los servicios provistos por la organización y atendidos en sus procesos.

La taquilla debe ser el canal de solicitud de servicios que activa automáticamente el proceso que lo atiende. El usuario/cliente podrá realizar acciones dentro de los procesos que ha solicitado, no solo seguimiento.

Es el espacio para notificar el avance de la prestación de servicios al usuario, proactivamente, es decir, que cuando avance un paso pueda notificárselo automáticamente y éste se entere. Además, puede disponer de facilidades de consulta o reportes y de servicios auto-gestionados, cuando no se requiera participación humana para la atención.

- ✓ Afiliación de clientes
- ✓ Solicitud de servicios
- ✓ Cesta de servicios en atención
- ✓ Seguimiento de servicios -en atención o ya concluidos-
- ✓ Espacio de notificaciones de avances en la atención del servicio y/o de lo que quiera notificarse a los clientes
- ✓ Para cada servicio o paso que lo requiera: manejo de formularios y eventos asociados
- ✓ Acciones en procesos -anexar, enviar, cancelar, guardar-
- ✓ Capacidad para Reportes tabulares sencillos
- ✓ Manejo nativo de anexos en solicitudes



Esta taquilla se adecúa según las necesidades del cliente, manteniendo su arquitectura:

- ✓ Se debe adecuar la parte gráfica con imágenes y colores en concordancia con la imagen corporativa del cliente
- ✓ En cambios a futuro de procesos, no hace falta "re-programar" nada del portal, pues los procesos, formularios utilizados y eventos son diseñados en Process Designer (como corresponde a una arquitectura de soluciones centrada en procesos)
- ✓ Los servicios y facilidades disponibles por tipo de cliente son administradas a través de los procesos correspondientes en BPM Process Suite (El tipo de actor determina los servicios que tiene disponibles)
- ✓ Una solución que utilice la ventanilla considera el producto base (taquilla) y sobre esta, se estiman las adecuaciones a realizar
- ✓ No considera reportes tipo gráficas

Otras soluciones desarrolladas bajo enfoque BPM

- Coordinación 360°
- Gestión de Comunicaciones oficiales
- Gestión de proyectos
- Gestión de trámites

