



<p>Listado de Servicios INES 2010</p>		
<p>FORMACION IMPORTACION DE DATOS: INTERVENCIÓN</p>	<p>Guía en análisis del archivo, asesoramiento para la puesta a punto. Esta prestación no incluye la confección del archivo, lo que será objeto de un presupuesto complementario. Se proporciona: recomendaciones sobre la puesta a punto de datos y capacitación integral del equipo de proyecto.</p> <p>Conferencia web de 2 horas.</p>	
<p>FORMACION IMPORTACION DE DATOS: REALIZACION</p>	<p>Guía para la importación de datos. Objetivos: datos importados y capacitación integral del equipo de proyecto. Importación de ficheros maestros: Empresas + Contactos + Historial. Depuración fichero CSV.</p> <p>Presupuesto sujeto a análisis.</p>	
<p>FORMACIÓN ADMINISTRADOR</p>	<p>Formación Online a las soluciones INES. Esta Formación es personalizada y su objetivo es la configuración de los módulos contratados. Esta formación incluye: el análisis y definición de los procesos comerciales a configurar, la definición de los perfil de usuarios y administración (claves de acceso, derechos y buzón de correo electrónico), la importación de los ficheros maestros (Fichas de Empresas, Contactos y artículos) y la personalización de la base de datos con campos libres, el manejo de las búsquedas avanzadas, actualización de datos en cascada y exportación de datos.</p> <p>Esta formación se imparte por sesiones de 2 horas. El usuario adquiere un conocimiento de forma progresiva y personalizada de la base de datos INES para su total autonomía en su gestión y manejo.</p> <p>Conferencia web de 4 horas.</p>	
<p>FORMACION: INES.CONTACTMANAGER</p>	<p>Objetivo de esta formación = saber utilizar INES en el marco de INES.ContactManager: Empresas/ contactos/ historiales/ Informes de actividad, tareas, citas...) Se proporciona: INES.QuickStart y capacitación integral del equipo de proyecto.</p> <p>Conferencia web de 4 horas.</p> <p>Prerequisitos: FORMACIÓN ADMINISTRADOR</p>	



<p>FORMACION: INES.MARKETINGMANAGE R EMAILING</p>	<p>Objetivo de esta capacitación = saber utilizar INES para realizar una campaña de emailing. Ciclo: Relevancia del emailing => Email/destino/test => Envío => aprovechamiento y análisis de los resultados. Objetivo: modalidades operativas formalizadas, emailing enviado y capacitación integral del equipo de proyecto.</p> <p>Conferencia web de 2 horas. Prerequisitos: FORMACION: INES.CONTACTMANAGER</p>	
<p>FORMACION : INES.MARKETINGMANAGE R PHONING</p>	<p>Objetivo de esta capacitación = es utilizar INES para realizar una campaña de phoning. Ciclo: Relevancia del phoning => Formulario/destino/test => Administración => aprovechamiento y análisis de los resultados. Objetivo: modalidades operativas formalizadas, campaña realizada y capacitación integral del equipo de proyecto.</p> <p>Conferencia web de 2 horas. Prerequisitos: FORMACION: INES.CONTACTMANAGER</p>	
<p>FORMACION: INES.SALESFORCE</p>	<p>Objetivo de esta formación = saber utilizar INES desde la detección del cliente potencial hasta el cierre del negocio. Ciclo: Detección del cliente potencial => Calificación => Cita => Oportunidad/presupuesto => Cierre del negocio. Objetivos: modalidades operativas formalizadas base configuradas y capacitación integral del equipo de proyecto.</p> <p>Conferencia web de 4 horas. Prerequisitos: FORMACION: INES.CONTACTMANAGER</p>	
<p><u>FORMACION :</u> <u>INES.CUSTOMERSERVICE</u></p>	<p>Objetivo de esta formación = saber utilizar INES para gestionar el soporte / Serv. post-venta. Ciclo : Reclamo=> Notificación/ procesamiento => Información enviado => Cierre de la solicitud. Objetivo : consolidación de modalidades operativas, base correctamente configurada y capacitación integral del equipo de proyecto.</p> <p>Conferencia web de 4 horas. Prerequisitos: FORMACION: INES.CONTACTMANAGER</p>	



<p>FORMACIÓN: INES.ANALYTICS</p>	<p>Objetivo de esta formación = saber utilizar la herramienta INES.Analytics para gestionar consultas y procesar correctamente consultas complejas en INES. Ciclo: solicitud de consultas complejas => Realización via INES.Query (SQL) => Procesamiento en forma de gráfica flash (Board) / o de reporte (creación via aplicación CrystalReports, no incluida dentro de la oferta : formato Word, pdf...).</p> <p>Objetivos : entrega de documentos soporte ; consultas / board / reporte terminado ; equipo de proyecto capacitado.</p> <p>Conferencia web de 4 horas. Prerequisitos: FORMACIÓN A NIVEL USUARIO</p>	
<p>FORMACION: INES MyREPORTS</p>	<p>Objetivo de esta formación = correcto aprovechamiento de datos presentes en INES. Ciclo 1 : Realización de consultas => Exportación de datos => procesamiento en Excel (Cuadros cruzados dinámicos) => Gráficos / informes. Ciclo 2 : Parámetros y trabajo con consultas y cuadros de mando disponibles en INES.Analytics. Se proporciona: consultas adaptadas y soporte Excel listo para usar y/o cuadros de mando configurados en INES</p> <p>Conferencia web de 4 horas. Prerequisitos: FORMACIÓN: INES.ANALYTICS</p>	
<p>INES EXPERT - OPTIMIZACION DEL USO</p>	<p>Dos meses después de la puesta en marcha del proyecto, análisis de la utilización, optimización de la configuración, consejos y sugerencias. El cliente recibirá: base configurada y optimizada.</p> <p>Contrato mínimo de 4 horas.</p>	
<p>ASISTENCIA FUNCIONAL Y TECNICA</p>	<p>Definiciones: La asistencia funcional y técnica consiste en brindar al cliente INES las respuestas, el asesoramiento, y experiencia acumulada de INES en lo que refiere a la utilización funcional de las soluciones aplicativos. La asistencia técnica consiste en brindar prestaciones técnicas específicas; realización de importaciones, reportes, consultas, supresión masiva de datos. Se entiende en cambio por soporte, el tratamiento de los reclamos relacionados con inconvenientes en el funcionamiento de los programas. Este soporte, brindado por INES se encuentra incluido en las distintas prestaciones, en el marco del contrato de suscripción. No está comprendido entonces dentro del concepto de asistencia funcional y técnica. Procedimientos para prestaciones técnicas : las prestaciones técnicas se realizan únicamente de acuerdo con un presupuesto, siguiendo las etapas</p>	



	<p>enumeradas a continuación:- Expresión de la necesidad vía mail, por parte del referente funcional interno de la empresa - Análisis de la solicitud por un asesor INES-Elaboración por parte de INES de un presupuesto que incluirá las tarifas correspondientes y también : * La carga de trabajo necesaria para la realización de la prestación * El plazo para la realización de la prestación- Aprobación del presupuesto por parte del referente de la empresa solicitante - Entrega de la prestación por parte de INES. Modalidades: Al firmar, escogerá un volumen de crédito tiempo que será consignado en el presupuesto. Cada prestación de asistencia técnica o funcional realizada será debitada de ese crédito, por franjas de 15 minutos. Su referente funcional interno será el único interlocutor con el departamento de Atención al Cliente INES, fundamentalmente vía la casilla de correo asistencia@ines.eu. Un asesor INES se hará cargo de su solicitud, en un día hábil. Con cada trabajo, el referente funcional recibirá un mail conteniendo una síntesis: crédito tiempo consumido, puntos tratados y crédito tiempo restante.</p> <p>Contrato mínimo de 6 horas.</p>	
--	---	--