



¿Quién debería estar a cargo de la creación de documentos en la organización?

Las personas más cercanas al cliente.

- **El personal del centro telefónico de atención al cliente**
- **Agentes de campo**
- **Representantes de atención al cliente**
- **Gerentes de relaciones con el cliente**
- **Gerentes de cuenta**
- **... los responsables de producir documentos**

El Sistema de correspondencia Elixir es un sistema basado en la web para la producción de documentos que admite procesos distribuidos de creación, generación de versiones, revisión y aprobación de contenido. Este enfoque basado en plantillas elimina los prolongados ciclos de diseño y utiliza en cambio documentos impulsados por eventos en los que una interacción, por ejemplo, un cambio de dirección del cliente u otro evento que exige un seguimiento, determina el contenido del documento. El contenido puede ser completamente dinámico y predeterminado según el evento o una combinación entre contenido predefinido y texto ad hoc. En todos los casos, el documento puede exigir aprobaciones antes de procederse a su distribución.



El jefe está contento.

Documentos aprobados por la empresa en tres pasos

1. Seleccione un documento del menú de tipos de documentos apropiados.
2. El documento se arma automáticamente con el texto y los elementos gráficos aprobados por la empresa y se envía electrónicamente un PDF para que sea aprobado.
3. El documento aprobado se envía a producción para su impresión, envío por correo electrónico o distribución por la web.



El personal está contento.

"¡No hay posibilidad de que se comentan errores! Elegimos el documento que necesitamos y el sistema Elixir lo arma en pocos segundos, muestra una copia para corrección y envía el archivo para su aprobación.



Flujo de trabajo del Sistema de correspondencia Elixir

El flujo de trabajo de Elixir consta de cinco áreas:

- **Administración del sistema**
- **Creación del contenido**
- **Corrección del documento**
- **Aprobación del documento**
- **Producción del documento**

Administración del sistema

El flujo de trabajo del Sistema de correspondencia Elixir ofrece una variedad de funciones tanto en el área de creación como en la de distribución y aprobación del contenido. Este módulo proporciona los medios necesarios para crear usuarios, asignar funciones, definir grupos y determinar los niveles de seguridad.

Creación del contenido

Los usuarios asignados a este grupo tienen funciones y acceso al sistema específicos según el tipo de contenido que pueden producir y gestionar, que puede incluir plantillas de documentos y elementos de texto. El contenido tiene indicadores de versión y de fecha efectiva para determinar si se lo puede publicar en el sistema. Los documentos se personalizan dinámicamente según el destinatario aplicando reglas de negocios definidas en el diseño del documento.



Corrección del documento

El usuario es responsable de decidir qué documento se debe producir. Esta persona selecciona el tipo de documento. Todos los elementos del documento se toman de una biblioteca de elementos aprobados y se les aplica el formato con la plantilla adecuada. Se crea una copia para corrección en PDF para que sea revisado y enviado para su aprobación.

Aprobación del documento

Los usuarios designados para esta tarea revisan la copia de corrección y aprueban o no el documento. Sólo los documentos aprobados pasan al proceso de producción.

Producción del documento

El paso final consiste en la producción del documento aprobado sea que se imprima o se distribuya por la web o ambas opciones. Una vez aprobado, el documento se puede imprimir mediante impresión de producción por lotes o bien, en el caso de tandas de impresión de menor volumen, enviarse a impresoras locales o de red. Los documentos también se pueden enviar para su distribución por correo electrónico o bien, por la web.

Con el Sistema de correspondencia Elixir, haga que quienes aportan contenido y los encargados de la toma de decisiones participen en el flujo de trabajo de creación de documentos.