

## SISTEMAS DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN

SISTRADO SOFTWARE PARA LA INDUSTRIA



# LA EMPRESA



SISTRADE - Software Consulting, S.A. es una empresa especializada en el desarrollo de software y en la prestación de servicios de consultoría para diferentes sectores de actividad. Esta actividad tiene por objetivo suministrar soluciones informáticas a las organizaciones, basado en las más recientes tecnologías, para que estas puedan sacar partido de soluciones de gestión muy innovadoras.

## CERTIFICACIÓN DE CALIDAD

SISTRADE es una empresa certificada en la norma Portuguesa NP 4457:2007. Con la implementación de la norma, fue posible sistematizar los procesos de innovación, investigación y desarrollo de la empresa. Desde su fundación, SISTRADE ha participado en proyectos de investigación con entidades del sistema científico nacional, procurando obtener sinergias que derivan en el intercambio de conocimiento entre el mundo académico y el mundo empresarial.

SISTRADE es una empresa certificada en la norma ISO 9001 : 2008. La orientación para la calidad de los productos y los servicios prestados a los clientes de la empresa, llevó a que la empresa implementase esta norma, siempre en el sentido de aumentar la satisfacción del cliente, así como trabajar en la línea de la mejora continua.

## PARTNER

SISTRADE, desde su fundación, ha buscado establecer alianzas con entidades, con las que considera que existe una potencial sinergia, por lo tanto, SISTRADE mantiene sus puertas abiertas a los socios estratégicos que puedan aportar un soplo de aire fresco al desarrollo tecnológico.



## DONDE ESTAMOS

### SISTRADE PORTO

Travessa da Prelada, 511  
4250-380 Porto, Portugal  
T. +351 226 153 600  
F. +351 226 153 699  
porto@sistrade.com

### SISTRADE MADRID

Parque Empresarial La Moraleja  
Avenida de Europa 19 3° A  
28018 Madrid, Spain  
T. +34 917 932 166  
madrid@sistrade.com

### SISTRADE PARIS

Zone Orlytech Batiment 516  
1 allée du commandant Mouchotte  
Paray-Vieille Poste  
91550 Paris - France  
T. +33 (0) 1 73 05 22 19  
paris@sistrade.com

### SISTRADE WARSAW

Al. Niepodległości 69, 7<sup>a</sup> floor  
02-626 Warsaw, Poland  
T. +48 606 744 996  
warsaw@sistrade.com

### SISTRADE LJUBLJANA

Rozna dolina, Cesta II/29,  
1000 Ljubljana, Slovenia  
T. +386 40 646 753  
ljubljana@sistrade.com

### SISTRADE ISTANBUL

Dikilitas Mah. Hakki Yeten Cad. Selenium  
Plaza Carsi Sit. F Blok No:10/C K:6  
34349 Besiktas, Istanbul, Turkey  
T. +90 212 381 87 35  
istanbul@sistrade.com

## EQUIPO

SISTRADE cuenta con un equipo de colaboradores especializados en el desarrollo de software basado en WEB, y con conocimiento sobre los distintos procesos de negocio. Estas competencias permiten concebir e implementar soluciones en las organizaciones con un alto valor añadido.

## VALORES Y CULTURA DE LA EMPRESA

En SISTRADE, como empresa de tecnologías de información, el contacto con las más recientes novedades tecnológicas es constante, no habiendo ninguna diferencia a nivel tecnológico entre los gestores y los restantes colaboradores. Gracias a la proximidad operacional entre los recursos humanos, la transmisión de valores en la empresa es multi direccional. Valores como la innovación, entre ayuda y el espíritu de equipo influyen claramente a la organización y al funcionamiento de la empresa.

## MISIÓN

Establecer sociedades con nuestros clientes, en el sentido de obtener resultados concretos, innovar y añadir valor a través de decisiones conjuntas en un mercado electrónico cada vez más competitivo. Proporcionar un especial énfasis en el crecimiento del negocio, en el uso de tecnologías innovadoras, en la satisfacción total de los clientes y en la realización y valoración de los cuadros de nuestra empresa. Estos aspectos se traducen en valor añadido para nuestros clientes, para nuestros recursos humanos y para nuestros accionistas.

# TECNOLOGÍA

## Sistrade® ERP EN TABLET

Todas las funcionalidades Sistrade® están disponibles en Tablet! Es muy sencillo, pero al mismo tiempo muy potente. De los presupuestos a las entregas, usted puede planificar las actividades, CRM, gestión de materiales, facturas y muchas otras características del ERP o MIS Sistrade usando un simple Tablet! Es tan simple y fácil de usar. Por eso le va a encantar!

## ERP COMPLETO

Sistrade® cubre todas las necesidades de la empresa. Contabilidad, contabilidad general, nómina, gestión comercial, fabricación, materiales y gestión de proveedores, CRM, Business Intelligence, programación y otras características clave de ERP o MIS.



## CLOUD COMPUTING

Sistrade® es 100% basado en la web. Deje de comprar licencias de software, servidores, poner fin a los problemas de mantenimiento. Úselo en la nube a través de Internet. Sistrade® está disponible en soluciones de nube privada y pública.

## MULTIPLATAFORMA

Todas las funcionalidades Sistrade® están disponibles en PC / MAC / Tablet/ Windows / Linux / iOS / Android. Es muy sencillo, y al mismo tiempo eficaz. Desde los presupuestos hasta las entregas, se puede planificar las actividades, CRM, gestión de materiales, facturas y muchos otros recursos del MIS|ERP Sistrade® utilizando varias plataformas.



## ÚLTIMA TECNOLOGÍA

Todas las soluciones Sistrade® tiene como base de datos de soporte el SQL Server de Microsoft. Se trata de una base de datos relacional que optimiza los ambientes de TI's, dado que proporciona una plataforma de análisis y de gestión de los datos más segura y fiable. SQL Server ofrece avances fundamentales en la tecnología de repositorio de información para usuarios cooperativos y permite a las organizaciones añadir valor.



## INDUSTRY 4.0

La tecnología del Software Sistrade® a través del Sistema de Gestión y Control Industrial (MES) en la Nube, que permite la utilización de dispositivos móviles y equipos de captura de datos en la Fábrica, eliminando el flujo de papel en las organizaciones y su Propuesta de Análisis en tiempo real mediante las Soluciones de Business Intelligence (BI) y SmartStatistics para el procesamiento de grandes volúmenes de datos (Big Data) para generar información apropiada para la rápida toma de decisiones, lo que lleva a una mayor productividad.

## WEB APPLICATION

La solución MIS | ERP Sistrade® es una aplicación web-oriented, esto significa que permite el acceso a la información desde cualquier parte del mundo, basta únicamente una conexión a Internet y un navegador (browser).

## SOFTWARE MULTI IDIOMA

Sistrade® está disponible en varios idiomas de manera simultánea, lo que permite a las empresas de la industria de impresión, vender sus productos en distintos países.



# SOLUCIONES



## GESTIÓN COMERCIAL & PRESUPUESTOS

- Gestión de ofertas
- Tablas de precios dinámicas
- Gestión de pedidos
- Múltiples planes de entrega por pedido
- Múltiples direcciones de entrega
- Facturación para una entidad distinta a la del pedido
- Gestión de la facturación a clientes
- Tratamiento de comisiones de agentes
- Tratamiento de comisiones de vendedores
- Funcionalidad de envío directo por email
- Posibilidad de anexas ficheros, ejemplo la adjudicación del cliente
- Gestión y control de la expedición
- Emisión asistida de las notas de entrega

## GESTIÓN FINANCIERA

- Gestión de facturación a clientes y de proveedores
- Tratamiento de comisiones de agentes
- Tratamiento de comisiones de vendedores
- Gestión de cobros
- Cuentas por cobrar y por pagar
- Saldos
- Avisos de vencimiento
- Gestión de bancos
- Control de cheques y letras
- Contabilidad general y analítica



# SOLUCIONES

## GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

- Gestión del registro de los empleados
- Gestión de faltas, horas extra y vacaciones
- Procesamiento de salarios
- Pago de salarios
- Simulación de vencimientos
- Gestión de gastos y contratos
- Gestión de contratación y selección
- Gestión de consultas y exámenes médicos
- Gestión de evaluación del rendimiento
- Emisión de informes legales obligatorios
- Emisión de informes internos para gestión de la propia empresa

## GESTIÓN DE STOCKS & COMPRAS

- MRP - Material Requirements Planning
- Gestión interactiva de proveedores
- Definición de tablas de precios dinámicas por reglas de artículos de proveedor
- Gestión de contratos de suministro
- Emitir notas de entrada y salida del almacén, y notas de transporte
- Gestión de subcontratados
- Registro de requisiciones por los usuarios acreditados y autorizado por el responsable del sistema
- Crear requisiciones internas a través de la selección de los pedidos autorizados
- Elaborar y emitir órdenes de compra, con vista a satisfacer las requisiciones internas previamente autorizadas
- Inventario permanente con información de existencias, compras, consumo y regularizaciones de existencias
- Liquidación de costes de materiales por sección, fase de fabricación
- Listado de recepciones previstas, materiales pendientes para entrega
- Alerta de rotura de stock de seguridad, punto de pedido
- Inventario de fin de año y regularización de existencias
- Gestión de ubicaciones
- Gestión de múltiples almacenes
- Requisiciones de subcontratos a partir de los pedidos
- Registro y control de facturas de proveedores

## GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN

- Estructurar los métodos de producción
- Análisis de productividades por línea, sección, máquina y empleado
- Planificar y controlar las diversas fases de fabricación
- Seguimiento de los pedidos en producción
- Previsión de entrega y lanzamiento de los productos en stock
- Liquidación de los costes de producción
- Reducción de costes de producción
- Planificación de la producción
- Simulación de la planificación de la producción
- Control de la producción
- Costes de producción
- Actualización de tiempos de producción



## GESTIÓN INMOVILIZADO

- Gestión automática de amortizaciones
- Integración directa con la contabilidad
- Revalorizaciones
- Reinversiones
- Ficha individual de los bienes
- Listado de bienes
- Extracto de amortizaciones
- Depreciaciones
- Revalorizaciones
- Cesiones, jubilaciones, asignaciones, reparaciones



## SCHEDULING

- Programación asistida de las órdenes de fabricación
- Planificación de operaciones o actividades
- Indexación en tiempo real al inicio y fin de la producción
- Análisis de cargas y disponibilidad por recurso
- Visualización en diagrama de Gantt
- Identificación del estado de las operaciones mediante colores
- Drag & Drop de operaciones

# SOLUCIONES

## MES - SCADA & SHOP FLOOR CONTROL

- Definición de forma sencilla del layout de la fábrica
- Capacidad de parametrización de los recursos a supervisar
- Definición libre de la información a visualizar por recurso
- Monitorización de un panel sinóptico con el estado de cada recurso/máquina en tiempo real
- Parametrización de tipos de alarmas
- Supervisión industrial Web-oriented
- Interconexión de una forma asistida con protocolos de comunicación propietarios
- Captura de datos en planta complementada con automatización industrial (sensores)
- Gráficos de velocidades
- Consumos de Materias-Primas
- Indexación en tiempo real a los inicios y finales de actividad en la captura de datos en planta
- Histórico de las velocidades
- Registro de paros
- Rendimientos por tipo de producto
- Rendimientos por máquina



## MOBILE WAREHOUSE

- Recepciones de material
- Identificación automática del peso del embalaje
- Recepciones de cargas
- Salidas de material para producción
- Devoluciones de material desde producción
- Expedición
- Picking List
- Inventario
- Ajustes
- División de Lotes
- Consulta de ubicaciones
- Consulta de embalajes



## BALANCED SCORECARDS

- Evaluar el rendimiento de la empresa
- Identificar y definir todos los procesos de negocio
- Indicadores de performance
- Scorecards para diferentes perspectivas
- Definir procesos y benchmarking

## EBUSINESS

- Elaborar presupuestos por clientes y vendedores a través de Internet
- Consulta de datos de sus clientes
- Consulta del estado de cada orden de fabricación por cliente o vendedor
- Actualización de los precios por el proveedor
- Consulta del estado y previsión de las órdenes de compra a través de Internet



## MANTENIMIENTO DE EQUIPOS

- Aumentar la eficiencia
- Reparaciones
- Mejorar la planificación
- Aumentar el ciclo de vida del equipo
- Actividades que aumentan la eficiencia del equipo
- Establecimiento de un sistema de mantenimiento autónomo por los operadores
- Establecimiento de un sistema planificado de mantenimiento
- La generación automática de las solicitudes de mantenimiento programada  
Programación manual o automática del mantenimiento
- Generación de la orden de mantenimiento y de su medición
- Estadísticas de ocurrencias, eventos y causas de los problemas

## CONTROL DE CALIDAD

- Definir normas de calidad
- Definir para cada sub-familia cual es el control de calidad a efectuar
- Control del calibrado de los equipos
- Control de calidad de los materiales
- Gestión completa de las no conformidades
- Ficha técnica de control

# SOLUCIONES

## GESTIÓN DE ENERGÍA

- Información en tiempo real del recurso
- Supervisión a través de un navegador web de la distribución de la planta con indicación en tiempo real del consumo de energía de los equipos
- Información estadística relativa al coste de la energía consumida u otra información para diferentes periodos de tiempo
- Histórico del costo energético por ciclo productivo y producciones hora
- Comparativos de costo hora por producción y por línea
- Monitorización gráfica de los consumos energéticos
- Análisis sectoriales en formato tabular o gráfico



## ECO-EFICIENCIA

- Análisis del flujo de masa y energía
- Evaluación del rendimiento ambiental
- Modelo de cálculo de la influencia ambiental
- Modelo de cálculo del valor
- Inventario de consumos y emisiones
- Balance de masa y energía de cada área en estudio
- Identificar los aspectos ambientales
- Identificar principios de Eco-eficiencia susceptibles de mejora
- Calcular los ratios de Eco-eficiencia
- Determinar evolución de la Eco-eficiencia



## WEB2PRINT

- Soluciones de comercio electrónico
- Interface amigable y sencilla
- Fácil configurar y gestionar
- Diseño del producto on-line
- Pago Online: método flexible y seguro
- Anexar ficheros – rápido y fácil



## BUSINESS INTELLIGENCE

- Análisis y cuadros de mando para gestión de negocios
- Analizar las ventas por margen de beneficio
- Analizar cuáles son los proveedores a los que más se compra
- Analizar los costos de órdenes de fabricación
- Exportación de los cuadros de mando (dashboards) a ficheros XML, CSV, TIFF, PDF, MHTML, Excel, y Word

## SMARTSTATISTICS

- Visión analítica de la información procesada recurriendo a distintos Cuadros de Mando (Dashboards)
- Indicadores de cada área funcional del ERP, por ejemplo:
  - Acumulados de facturación en las Ventas
  - Ocupación de los Almacenes en los stocks
  - Ordenes de Fabricación aprobadas en la Producción
  - OEE - Ratios de calidad, eficiencia y disponibilidad
  - Contabilidad – Total de Débito y Crédito
  - Número de empleados activos en RH



## GESTIÓN DE INVESTIGACIÓN DESARROLLO E INNOVACIÓN

- Introducción de ideas en el sistema
- Evaluación de las ideas generadas
- Seguimiento del estado de la idea de innovación
- Download y upload de ficheros anexados a la idea innovadora
- Soporte a la empresa en cuanto a la regularización de los documentos RD
- Provee de indicadores de objetivos y metas establecidas
- Identificar recursos implicados: humanos y financieros

## IMPRESIÓN OFFSET Y PERIÓDICOS

Sistrade® se especializó en el área de impresión Offset, dada la necesidad de su implementación en las industrias de impresión y artes gráficas que operan en el área del trabajo comercial, folletos, revistas, libros, periódicos, entre otros. Se trata de una aplicación completamente configurable, siendo bastante flexible a nuevas especificidades.

- Presupuestos de cualquier tipo de trabajo, como por ejemplo: Revistas, folletos, catálogos, libros de tapa dura, periódicos, etc.
- Gestión de bobinas de papel
- Cálculo detallado de costes de un trabajo
- Comparación entre diferentes escenarios
- Simulación de otras cantidades
- Workflow para aprobación de presupuestos
- Aplicación de los márgenes y análisis económico/financiero del presupuesto
- Envío electrónico del presupuesto al cliente



## IMPRESIÓN DE EMBALAJES

Sistrade® presenta soluciones para la industria gráfica, facilitando una solución vertical para las empresas de artes gráficas que operan en el área de los embalajes, cajas en cartulina/cartón.

Dada la especificidad de este sector de la industria de artes gráficas, debido al formato de producción asociado, es necesaria la definición técnica del producto, soportado por las Fichas Técnicas, en conjunción con lo presupuestado específicamente (100% configurado) por tipo de producto (Diferentes tipos de embalaje) versus el control de la producción en tiempo real.

- Presupuestar los distintos tipos de embalajes de acuerdo las normas de ECMA y FEFCO
- Cálculo del plano y optimización completa del plano de impresión
- Selección del tipo de embalaje estructurada por niveles
- Definición de la dirección de las fibras del papel
- Importación y gestión de todos los ficheros CAD / DXF
- Embalaje y cálculo de la carga



## IMPRESIÓN DE FORMULARIOS Y SOBRES

- Presupuestos de formularios y sobres
- Cálculo automático de la imposición
- Cálculo detallado de costes de un presupuesto, colectoras, Web-finish e impresión
- Indicación del número de vías del trabajo
- Selección del tipo de Papel, Color de Consumo, Color de Venta, Gramaje

## IMPRESIÓN DIGITAL

- Presupuestos con máquinas fotográficas y plotters
- Cálculo automático del plano en continuo
- Cálculo del plano con orientación simple o mixta de los componentes
- Optimización de los consumos de los soportes
- Resumen de costes y márgenes

## INDUSTRIA EDITORIAL

- Presupuesto basado en el parque de máquinas de los subcontratistas
- Cálculo detallado de los costes de un presupuesto
- Workflow, obedeciendo a una secuencia de aprobaciones predefinidas
- Definición de listas de precios por cliente/proveedor: Simulación millar sucesivo
- Gestión de las subcontrataciones
- Cálculo automático del trazado o varios trazados de impresión
- Trazabilidad para seguimiento de los documentos
- Planificación editorial

## SECURITY PRINTING

- Recepciones con control de supervisión
- Protocolos de seguridad formas
- Contraseñas encriptadas de usuarios
- Sistema de localización en tiempo real
- Picking & packing lists
- Transmisión de datos cifrados a través de conexiones Wi-Fi



## IMPRESIÓN DE EMBALAJES FLEXIBLES

Sistrade® dentro de la gama de soluciones verticales para la industria gráfica, facilita una solución vertical para las empresas de artes gráficas que operan en el área de los embalajes flexibles, a saber, Flexografía y Huecograbado.

Este sector de la industria de artes gráficas, y debido al formato de producción asociado, se diferencia del restante sector de artes gráficas, teniendo un énfasis mucho mayor en el Sector Técnico, especialmente en la definición técnica del producto, que es soportado por las Fichas Técnicas y el Proceso Gráfico, en relación con el presupuesto específico (parametrizado) por tipo de producto (embalaje flexible) versus el control de la Producción en tiempo real.

- Presupuestos específicos por tipo de producto Flexografía y/o Rotograbado
- Ficha Técnica de Embalaje Flexible
- Procesos Gráficos
- Ficha Técnica de Extrusión
- Ficha Técnica de Mezcla de Resinas
- Proceso de la plancha de ftopolímico



## INDUSTRIA EXTRUSIÓN DE PLÁSTICOS

- Captura de datos automática de máquinas extrusoras
- Control de consumo de materias primas y definición de la formulación
- El sistema de automatización detecta nueva producción
- Haga el control de calidad por cada paquete producido
- Control de supervisión, rendimientos, OEE

## IMPRESIÓN DE ETIQUETAS

Sistrade® facilita una solución vertical para la industria de impresión de etiquetas. Esta solución de verticalización va al encuentro a las necesidades de la industria que operan en el área de impresión de etiquetas, rótulos, manga retráctil, tickets, etc.

Sistrade® para etiquetas contempla el control de todo el ciclo productivo, desde especificación a producción del producto está considerado desde la fase inicial proceso comercial, pasando por el registro del pedido, y control al nivel de la producción y posterior expedición del producto acabado.

- Definición de los troqueles y de los grabados
- Definición de la codificación del producto acabado
- Presupuestos de distintos tipos de etiqueta
- Gestión de bobinas y cilindros
- Definición del trabajo y registro de presupuestos
- Definición de modelos / gestión de numeraciones
- Impresión / estampado directo
- Comparación del escenario de costes
- Gestionar las numeraciones de las rubricas
- Simular todas las combinaciones posibles entre troquel y máquinas
- Calculo de presupuestos basados en un troquel ya existente o en uno nuevo
- Identificación de etiquetas con códigos de barras impresos del estándar GS1
- Permite la generación del código GTIN de acuerdo con el estándar GS1 para productos terminados que requieren la identificación GS1



## INDUSTRIA DE ETIQUETAS Y CINTAS TEJIDAS

- Presupuestación de cualquier tipo de etiquetas y cintas tejidas: con o sin falda tejida, con o sin registro
- Cálculo automático del número de cintas por rapport en el telar
- Definición de los parámetros para la tejeduría

## INDUSTRIA TRANSFORMADORA

La industria es un sector de actividad con características muy particulares, donde las especificidades del proceso no siempre se parecen con los sistemas de gestión tradicionales.

Por este motivo, SISTRADE dedicó al análisis y desarrollo de su software de gestión industrial a una lógica de "orientación a los procesos", garantizando así capacidad de absorción y el mapeado de los procesos de cualquier actividad productiva.

- Gestión de pedidos, presupuestos, compras, contabilidad y producción para procesos de negocio específicos de cada sector de actividad
- Aumento de la productividad de los colaboradores de la empresa
- Establecer asociaciones tecnológicas con los clientes y proveedores
- Automatización industrial
- Captura de datos con conexión a máquinas industriales
- Supervisión y control industrial



## INDUSTRIA TEXTIL

- Estructura de artículos multinivel y parametrizable proyecto a proyecto
- Árboles de artículos complejos y con número ilimitado de nodos y de niveles
- Definición asistida de gamas operatorias por producto o por gama de artículos
- Gestión de colecciones y de proyectos
- Control de materias-primas por lote de artículos
- Identificación de semi-fabricados y de productos acabados
- Fichas técnicas de artículos con conexión directa a Web-cam para reconocimiento de la imagen del producto

## INDUSTRIA ALIMENTARIA

- Sistema de supervisión gráfica de las líneas de envasado
- Monitorización en tiempo real de los objetivos vs realizado
- Sistema automático para conteo de los productos
- Planificación y Secuenciación de las ordenes de producción por línea de producción
- Contadores en puntos críticos del proceso
- Índices de productividad por turno
- Gestión de fichas técnicas de producto
- Visualización del plan semanal en los puestos de captura instalados en la fábrica
- Calendario con los registros semanales



## INDUSTRIA METALMECÁNICA

- Definir dimensiones de caracterización de los artículos
- Definición de árboles de producto, con especificación del proyecto y componentes que constituyen el trabajo
- Definición de gamas operatorias
- Incluir fórmulas en la ficha técnica
- Gestión de derivados y desperdicios
- Incluir los tiempos de preparación, espera y movimientos en la planificación de la producción
- Gestión de números de serie



## INDUSTRIA DE CABLES

- Control de Calidad desde una óptica integrada de los sistemas de calidad, ambiente, seguridad e higiene en el trabajo
- Control del proceso en todas las fases de fabricación, con registro de auto-control y monitorización de los rendimientos
- Rastreabilidad total de cada bobina expedida

## SERVICIOS

- Gestión Documental
- Gestión de Proyectos
- iProcurement
- Gestión de Contenidos
- CRM, Workflow y MarketPlaces

# SERVICIOS

## METODOLOGIA DE IMPLEMENTACIÓN

La metodología SISTRADE - MIPS<sup>(1)</sup> se caracteriza por poseer un conjunto de reglas de implementación y coordinación de proyectos capaces de minimizar los riesgos y optimizar los recursos en sus otras variadas vertientes “financiera, humana y temporal”. Más que una metodología, es una forma de estar de SISTRADE, un conjunto de reglas y valores intrínsecos a la organización pro la cual son sistematizadas las implementaciones de los proyectos a una fecha y orientados los objetivos de la empresa desde una óptica de mejora continua. Se entiende como una forma de trabajo en que todas las actividades necesarias al proyecto, independientemente de sus intervinientes, se encuentran organizadas cronológicamente, para garantizar una evolución tranquila y sustentable e las tareas con base a una comunicación eficaz entre el cliente y SISTRADE.

<sup>(1)</sup> MIPS - Sistrade Project Implementation Methodology

## CUSTOMER CARE

Con el fin de poder hacer frente a los proyectos ejecutados, cuyo foco principal es la satisfacción del cliente, SISTRADE creó el centro de atención al cliente “Customer Care Sistrade”, vulgarmente designado por CRM (Customer Care Relationship Management). Este centro está constituido por un conjunto de procedimientos/procesos organizados e integrados en un modelo de gestión de negocios (Business Process Management).

Los objetivos principales son:

- Registrar todos los contactos con los clientes, con el objetivo de tener un control y conocimiento de las informaciones sobre los clientes de forma integrada
- Tratamiento de las reclamaciones de clientes
- Responder a las necesidades de los clientes en el menor espacio de tiempo posible
- Fidelizar a los actuales clientes
- Garantizar la satisfacción del cliente
- Formación o aclaración de las dudas después del final del proyecto

## CUSTOMER SUPPORT



+ 351 226 153 600



+ 351 226 153 699



support@sistrade.com



crm.sistrade.com



sistrade



## OTROS SERVICIOS

- Consultoría
- Formación
- Soporte Técnico & Mantenimiento
- Levantamiento de Requisitos
- ASP - Application Service Provider
- Hosting & Web Design
- Outsourcing

FOLLOW US:



**SisTrade**<sup>®</sup>  
Software Consulting, S.A.



ER-0343/2010



IDI-0014/2010

[www.sistrade.com](http://www.sistrade.com)  
[inov@sistrade.com](mailto:inov@sistrade.com)