M-Files

# Gestión de la información del cliente: la estrategia para ganar en el sector contable

**En este mundo de constante disrupción, las firmas contables visionarias deben resolver un cambiante juego de acertijos: cómo recopilar, intercambiar y resguardar datos de los clientes de forma segura y eficiente, cómo captar nuevos clientes y retener a los más valiosos, y al mismo tiempo, cómo cumplir requisitos para la conformidad con la ley y otras normas. Para ganar este juego las firmas contables necesitan una estrategia para la gestión de la información del cliente (Client Information Management - CIM) que pueda hacer todo esto y, además, aumentar la productividad de los empleados mediante acceso fácil a la información y flujos dinámicos de trabajo que guíen su labor diaria acorde a políticas generales.**

## DESAFÍO 1

### CAPTAR Y RETENER CLIENTES

- Nuevos empleados experimentan una curva de aprendizaje pronunciada pues de inicio no tienen fácil acceso a los recursos existentes que les hubieran permitido acelerar el ritmo, realizar su trabajo con rapidez y atender necesidades de conformidad con legislaciones y otras normas.
- Cuando el personal nuevo debe buscar entre documentación histórica pierde tiempo facturable.
- Niveles de crecimiento y utilización (y reputación) se ven afectados debido a la frustración de sus clientes, quienes tienen que repetir al nuevo personal los mismos conceptos año tras año.

DO YOU KNOW:

**¿Cómo comparten documentos sus empleados y clientes?**

## SOLUCIÓN 1

### PONER AL CLIENTE DENTRO DEL SISTEMA CIM

- Facilitar la búsqueda y el mantenimiento de información; implementar un sistema de control de versiones de archivos que permita corregir posibles errores del personal nuevo.
- Mantener una reputación impecable pues la información de sus clientes está protegida mediante robustos permisos y funcionalidades de conformidad.
- Acelerar el onboarding de nuevos clientes utilizando bóvedas de gestión de conocimiento que facilitan el acceso a plantillas aprobadas de propuestas, contratos y otros documentos estándar.

## DESAFÍO 2

### ENTREGAR PROYECTOS LIBRES DE ERRORES AL CLIENTE

- Un alto volumen de trabajo genera fuerte presión de tiempo al tener que terminar los entregables de los clientes con menos empleados.
- El agotamiento del personal puede causar rotación, incumplimiento de las fechas de entrega con el cliente, resultados de baja calidad, así como infracciones de la ley o normativa.

DO YOU KNOW:

**¿Qué pasa si no cumple con la fecha de entrega acordada con su cliente?**

## SOLUCIÓN 2

### CIM REDUCE LOS ERRORES MEDIANTE AUTOMATIZACIÓN

- Implementar un robusto sistema de control de versiones para asegurar que los empleados solo trabajen con la última versión del archivo del cliente.
- Mejorar la funcionalidad de búsqueda para que el personal se concentre en sus tareas y el cumplimiento de fechas de entrega.
- Automatizar flujos de trabajo que incorporen medidas de conformidad y así mejorar la calidad de los entregables.

## DESAFÍO 3

### INTERCAMBIAR INFORMACIÓN CONFIDENCIAL DEL CLIENTE

- Empleados y clientes podrían no seguir mejores prácticas al compartir y almacenar datos confidenciales.
- Un excesivo intercambio de e-mails crea una experiencia confusa e insegura para el cliente.
- El uso de varios canales para compartir los datos de los clientes aumenta el riesgo de filtración de datos, pérdida de dinero y datos, y rotación de clientes.

DO YOU KNOW:

**¿Cómo protege la información que sus clientes le han compartido?**

## SOLUCIÓN 3

### CIM PROTEGE LOS CANALES PARA INTERCAMBIO DE DATOS DE LOS CLIENTES

- Modernizar el intercambio seguro de información en todos los canales cliente-firma.
- Automatizar prácticas seguras de intercambio de documentos.
- Simplificar las auditorías con flujos de trabajo configurables que automáticamente capturan registros para auditoría, y con funciones de búsqueda avanzada que permiten acceso inmediato a información crítica.

# M-FILES: LA ESTRATEGIA GANADORA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL CLIENTE PARA EL SECTOR CONTABLE

M-Files puede ayudar a su firma contable a minimizar trabajo no facturable, a mantener una estricta conformidad con legislación y normas, a atraer y retener empleados felices, así como a captar y retener nuevos clientes. Todo esto mediante el aprovechamiento del poder de las herramientas avanzadas de gestión de la información del cliente.

- Mejore la experiencia del cliente, enfocando el tiempo facturable en áreas complejas del proyecto y facilitando la búsqueda y el mantenimiento de su información.
- Automatice los flujos de trabajo para reducir trabajo manual, aumentar la productividad del personal y hacer más agradable el trabajo diario.
- Incorpore eficientemente controles de cumplimiento en el trabajo diario.
- Desarrolle funciones seguras de permisos y autorización para controlar el acceso a los datos.
- Optimice el intercambio de información entre canales, como portales de cliente, mensajería instantánea o e-mail, para crear una única fuente de verdad para toda la información del cliente.

DO YOU KNOW:

**¿Cómo se sentirían sus empleados con un ritmo de trabajo más relajado con más tiempo libre?**

**50%** de mejora en facilidad de creación de documentos gracias a las plantillas de M-Files.

**88%** de las filtraciones de datos son causadas por errores humanos.

**65%** de los empleados afirman estar menos estresados gracias a las tareas automatizadas.

## SOLICITE UNA DEMOSTRACIÓN

sin compromiso y descubra cómo M-Files puede transformar la gestión de información del cliente dentro de su firma contable.

## United States

500 W 2nd St. Ste. 1850
Austin, TX 78701, U.S.A
+1 972 516 4210

## Europe

Hermia 12, Hermiankatu 1B
33720 Tampere, Finland
+358 3 3138 7500

**m-files.com**



M-Files is a registered trademark of M-Files Corporation.
All other registered trademarks belong to their respective owners.


## Partner

HIXSA
Think IT · Share IT · Believe IT

Consultoría en Servicios en Tecnología HIX.
Premier Reseller de M-files en México y América Latina.
+52 (55) 5524 0014
contacto@hixsa.com