

## Compaq y TeleMagic

**COMPAQ**

Compaq Portugal ha implementado recientemente su nuevo **Centro de Atención al Cliente** con el objetivo de tener disponible un servicio de la más alta calidad de informaciones comerciales y de soporte técnico a sus Productos, Software y Servicios.

Compaq ha decidido encaminar todas sus llamadas de sus clientes a líneas azules "0808".

Para gestionar sus contactos y las actividades de la línea de **Atención al Cliente**, Compaq ha optado por el Software **TeleMagic**, instalado en una red de PCs de los Agentes.

La utilización del software **TeleMagic** permite a sus agentes y a la supervisión de la Línea de Atención al Cliente **registrar todas las llamadas** telefónicas, recibidas y emitidas, agenda, **contactos y actividades**, crear filtros selectivos, **enviar E-mails** a través de un link directo con el gestor de correo electrónico, acceder directamente al procesador de texto y **generar informes**.

Visitenos en

**SIMO TCI, Madrid**  
del 2 al 7 Nov.  
**Pabellón 2**  
**Stand 204C**

## EDITORIAL

Querido Lector:

Queremos agradecer a todos nuestros clientes y proveedores la confianza y preferencia demostrada en los 10 años de actividad.

1999 es para todos un año de cambios y nosotros no faltamos a esta regla, después de Lotus, reforzamos nuestra asociación con IBM y estamos igualmente reconocidos comercial y técnicamente; nuestros productos están preparados para el Año 2000; porque queremos y creemos que es posible prestar un servicio aún mejor, decidimos cambiar las líneas telefónicas a RDSI; ahora es aún más fácil hablar con IRMA.

La próxima edición será en la Primavera del próximo milenio y hasta entonces les deseamos lo mejor.

"Sabemos hoy lo que va a necesitar mañana."



AUGUSTO MACHADO

(augusto.machado@irma-inf.com)

## Los Formularios y el Fax en el Grupo Santander

**Bansafina**

Bansafina es una empresa financiera del Grupo Santander.

Uno de los problemas más grandes de Bansafina era cuando un cliente se encontraba en un concesionario para comprar un coche a través de Leasing o Renting, teniendo que enviar la documentación por mensajero y el cliente tenía que volver al día siguiente para firmar sus contratos.

Bansafina fue uno de los muchos clientes que contestó a un mailing enviado por IRMA (con el **Telex/Fax/400**) para más de 2000 empresas en toda España.

Después de saber las ventajas que tendrían si adquiriesen este producto, buscaron probarlo lo antes posible. Enviar de inmediato y automáticamente los contratos por fax, con menos costes, la misma calidad que cuando se imprime localmente y aprovechando la presencia del cliente en su primera visita al concesionario, sería algo "caído del Cielo".

No dudaron en comprar de inmediato **Telex/Fax/400 y FormSprint**.

Tienen un servidor **IMPS** con 4 líneas de Fax y **FormSprint Completo** que les permitió sustituir todos los pré-impresos a imprimir en cualquier impresora láser de la red Token Ring, y el cliente no tiene que esperar

más que dos minutos por contrato es automáticamente enviado por fax desde sus aplicaciones residentes en **IBM AS/400**.

En Agosto han cambiado su domicilio. Si no tuviesen **FormSprint**, tendrían que mandar preparar nuevos impresos para alterar, domicilio, teléfono y fax. Rápidamente se cambiaron todos los formularios existentes y quedaron de inmediato disponibles para entrar en producción. ¿Pero cómo avisar a sus clientes y proveedores de estos cambios? La solución fue sencilla, se creó un grupo de destinatarios de **Telex/Fax/400** y en poco más de una hora todos estuvieron avisados de los cambios ocurridos.

## Informaciones Útiles

### Versiones Disponibles:

- **BlueFax:** V3.1 PTF0035
- **BlueNote:** V2.0 PTF0007
- **BluEmail:** V1.0
- **CE Archiv** V3.1
- **Config/400** V4.13
- **Fax Sr.** V3
- **Faximum** V4 A
- **Forever** V2.0
- **FormScape:** V.2.2
- **FormSprint** V990515
- **ImageView:** V.2.4
- **TeleMagic** V4.01
- **Telex/Fax/400** Rel J - V2.02
- **VSI-Fax** a V3.5.2 ahora también para Linux:

## Especial 10º Aniversario



Para todos los pedidos de software recibidos entre el 21 y 31 de Octubre, **IRMA** ofrece un día de instalación/formación. El CD de

aniversario incluye **BlueFax**, **BlueNote**, **BluEmail** y **FormSprint** para **AS/400**; **FormScape**, **Faximum**, **FaxSr.**, **CE Archiv**, **Con-**

**fig/400** y **TeleMagic V4**, para **Windows**; el **VSI-Fax** para **Unix**. Todo este software puede ser instalado y probado durante 30 días.

## Sabia que...

- Con los formularios electrónicos **no necesita pre impresos**, ni cambiar el papel en la impresora, puede usar cualquier fuente de su preferencia en cualquier **CPI**, puede generar cualquier **código de barras**, cheques bancarios, **etiquetas** y puede usar automáticamente, **firmas**, logos, crear **cajas**, líneas verticales y **horizontales**, todo esto **sin cambiar sus aplicaciones** y el usuario final no necesita formación porque es totalmente automático. ¿Si tiene dudas por qué no prueba **FormSprint** si su sistema central es un **IBM AS/400** y **FormScape** para todos otros entornos?
- Al ser obligatorio el archivo de los documentos durante los últimos 5 años, algunas empresas necesitan grandes superficies sólo reservadas para archivo y cuando es necesario un documento todos sabemos que además de tener que desplazarnos de nuestro puesto de trabajo, muchas veces **no es posible encontrarlo**. A veces necesitamos fotocopiarlo o enviarlo por fax y tenemos que llevarnos el folio con nosotros o, si lo mantuviéramos abierto, tendríamos que **volver para introducir el documento** y colocar el folio en su sitio. Tantas veces ejecutamos esta operación que pasado algún tiempo o falta el folio o entonces la mayor parte de ellos está fuera de su sitio. ¿Pero no es todo, cómo recuperar el archivo en caso de fuego, inundación o si los ratones se infiltrasen en la sala? **ImageView** para **AS/400** y **CE Archiv** para **NT** son nuestras soluciones para resolver sus problemas de archivo.
- **CTI** es una solución de software que permite llamar desde una centralita telefónica RDSI a **TeleMagic**. Este software permite desencadenar llamadas automáticamente a partir de **TeleMagic**, y además cuando recibe una llamada **automáticamente abre la ficha** de la empresa que está llamando.

## Sepa que...

### IBM / LOTUS



- **IRMA** acaba de reafirmarse como representante de **IBM**. Hoy somos BP's de **LOTUS** y **IBM**. A partir de ahora estamos en condiciones de vender cualquier producto **IBM**. **IRMA** está autorizada para vender **IBM AS/400**.
- **Config/400** es una herramienta que permite controlar y realizar la configuración del

hardware de uno o más **AS/400's** a partir de un PC.

- **IRMA** acaba de firmar un acuerdo con **CE IBERICA**, para comercializar en España y Portugal las soluciones sobre **gestión documental** corporativa de la cual esta empresa es uno de los líderes indiscutibles con más de 1600 instalaciones en todo el mundo.

## Noticias Breves

### CALL CENTER

**IRMA** acaba de instalar su propio **Call Center**, no solo para uso interno, sino también para demostrar a sus clientes interesados en adquirir una solución completa. Un **Call Center**, necesita una centralita telefónica RDSI, **TeleMagic** y **CTI**.

**IRMA** es apta para suministrar una solución "llave en la mano".

### TELEMARKETING

TelCenter del Grupo Eastécnica adquirió **TeleMagic** para Porto y Lisboa. Por esto, Motivo uno de los clientes más satisfechos de **TeleMagic** (Lisboa y Santiago de Compostela), adquirió **CTI (Integración Teléfono en lo Ordenador)**. En este momento son diversos los clientes que están probando este software.

### CENTROS REG. SEG. SOCIAL

Ya son 9 los CRSS que usan **FormSprint**. CRSS de Aveiro, Castelo Branco, Coimbra, Guarda, y Viseu, lo adquirieron en Julio. En este momento sólo **Portalegre** aún no tiene la posibilidad de imprimir formularios electrónicos en el **IBM AS/400**.

La solución para los otros CRSS, con NT o UNIX podrá ser el **FormScape** para NT.

### PENÍNSULA IBÉRICA

Praxair (Sociedade Nacional de Oxigénio en Portugal) y B.Braun-Dexon conocido fabricante de especialidades quirúrgicas que también está en Portugal y TEISA (Transportes) son los últimos clientes de **IRMA ESPAÑA, S.L.**

### NUEVOS CLIENTES

ARNEG y CHAMPCORK (Grupo Amorim) adquirirán **FormSprint**; UQ Consulting y C.A.C.I.A. del Grupo Renault, adquirirán **Telex/Fax/400**.

### Gestor de Actividades

- Nuevas pantallas mejores y más estéticas.
- Combinación de múltiples vistas del mismo calendario o una mezcla de tipos diferentes.
- Nuevas herramientas en el gestor de actividades: para crear, editar y controlar actividades; puede guardar la actividad en el calendario.

### Gestor de Contactos

- Personaliza la barra de herramientas en cualquier lugar de la pantalla y para una solo o diversas BD. Creación de nuevos iconos.
- En el Bloque de Notas se permite tener una vista de tipo pantalla dividida cuando se está añadiendo una nota.
- Cálculos automáticos de **campos calculados**.
- Nuevas herramientas de ayuda en la alineación y tamaño que permite modificar la lista de un "check box" en el **dibujo de las pantallas**.
- Permite Añadir/Alterar 4 nuevos tipos de campos para conectarse a Internet: E-mail, FTP Address, Web Address y Newsgroup.
- Si "GOTO" no encontrase asociación, lo intentará con diversos índices.
- Además, si no encontrase el nivel corriente, buscará el nivel siguiente.

### Servidores Automáticos

- Internet E-mail e E-mail DSS.
- Permite configurar el módem para Fax, SMS, E-mail y DSS E-mail, por Auto Configuración.
- Las tablas del Servidor Automático pueden ser reconstruidas.
- Usa colores para mostrar el estado de los diferentes elementos en la lista.
- El Monitor es ahora interactivo.
- El procesamiento contempla ahora una nueva capacidad de E-mail.

### Importación

- Nuevas pantallas "wizard".
- Nuevos tipos de importación.
- Permite filtros de actividades por fecha.
- Permite asignar memoria a cada nivel por donde todos los datos son registrados.
- Si encuentra contactos duplicados durante la importación, existen tres opciones: crea un nuevo registro; ignora; envía al registro existente.

### Preferencias

- En las BD permite salvar documentos "merged", desde la impresión o fax.
- En el "Dialer" cualquier módem es automáticamente reconocido.
- El "System" tiene ahora opción de cambio de siglo.
- Los usuarios tienen ahora un campo de E-mail.
- Permite definir más que un procesador de texto. "WIRELESS" la información del módem puede ser visualizada y modificada.
- En el Fax son alteradas de acuerdo con la configuración del módem interno y la posibilidad de los faxes fallasen si los campos insertados no son válidos.
- El E-mail ha sido suprimido y puede usar ahora el Correo de Internet de TeleMagic.
- El color de la Palette no es fija, en la visualización.

### Correo Internet del TeleMagic

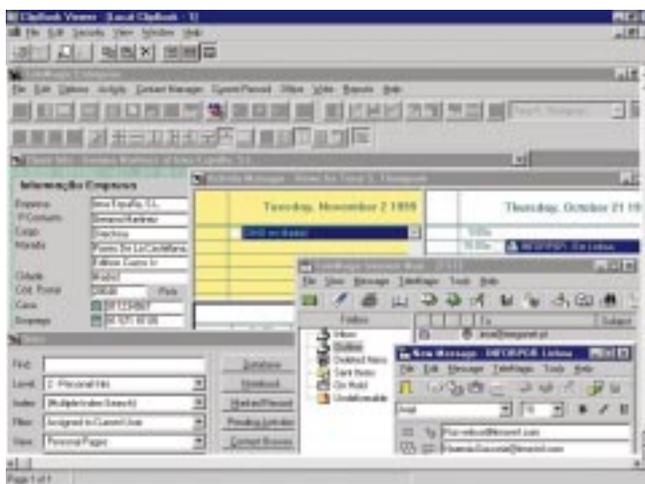
- No necesita tener un servidor de correo externo (Exchange, Notes etc.).
- Permite la integración de E-mail con el uso de TeleMagic.
- Permite enviar mensajes de E-mail para cualquier contacto de TeleMagic, destinatario, usuario o grupo del TeleMagic.
- Permite efectuar link de los mensajes de E-mail enviados y recibidos a un contacto.
- Búsqueda de un texto dentro de los mensajes de E-mail.
- Esta es seguramente la más innovadora y potente función de esta nueva versión de 32 bits.

### Requisitos Mínimos

- Pentium 133 o equivalente y 32MB RAM
- 50MB disco disponible si es la primera instalación.
- Los upgrades necesitan de 50MB adicionales
- Windows 95, 98, NT o superior.

### Otros Cambios

- Login, DSS, Goto, Msg SMS, Expression Builder.
  - Soporta Word 2, 6, 95, 97; WordPerfect 8; WordPro; WordPad.
  - Informes más potentes; Previsión de Ventas; "Scripts" "Rebuild"; Post-it; Boletín de Bordo etc.
- ¡Y muchas pero muchas más novedades!...*



## Quien es Quien

### Proveedor:

**ICS-Integrated Custom Software, Inc.**  
Fundada en 1985, por los socios  
**Allan Anderson e Bryant Andrews,**  
Situada en el estado de Connecticut, USA  
Producto de Software: FormSprint

Empezaron por ser BP de Wang.

ICS fue reconocida por IBM como Vendedor de Software Independiente, y también son miembros del Programa de Desarrollo de Periféricos de **HP** (Hewlett-Packard) y son Expertos en Aplicaciones **Xerox**.

En 1991 han pasado a soportar el IBM AS/400 y su actividad desde entonces está centrada en este ámbito.

FormSprint es sin duda una solución de formularios electrónicos **exclusivamente de software** que trabaja con cualquier marca de impresora láser y es la más potente, fácil, flexible y la más vendida.

**Requisitos: Impresora con PCL y la emulación en el AS/400 tiene que ser 5219 o 3812.**



Las impresoras pueden estar conectadas a una pantalla "tonta"; a un PC vía Twinax; en cualquier red o remota. Tienen miles de instalaciones en todo el mundo y sólo en **España y Portugal cuentan con más de 200.**

IRMA trabaja con ICS desde 1993.

### Cliente:

**C.R.S.S. de Viana do Castelo,**  
**Dr. Alves da Silva**  
**Resp. Servicios de Información**



Desde la informatización de los servicios del Centro Regional de Seguridad Social de Viana do Castelo en 1987, vivíamos con un problema que nos preocupaba considerablemente:

*¡La falta de calidad de los textos obtenidos a través de las aplicaciones de los sistemas IBM de nivel medio!*

¡Hasta que descubrimos el FormSprint!

Bendecimos la hora en que adquirimos esta herramienta.

**Fue una de las mejores inversiones ya hechas en los sistemas de información.**

Pasamos a utilizarlo principalmente en los textos a enviar a nuestros beneficiarios y contribuyentes y a otras instituciones o entidades.

La **facilidad** con que este producto permite tratar los textos producidos en las aplicaciones de AS/400, permite en el ámbito de los outputs ya existentes, **sin necesidad de cambiar** los respectivos programas, y en la concepción de nuevos outputs, utilizando logotipo, ejecutar integralmente cualquier formulario, realizando y ajustando los textos etc. proporciona **un substancial aumento de la calidad del Servicio**, repercutiéndose inmediatamente en la mejora de la imagen de la Institución, hasta tal punto que, **cuando la mayor parte de los otros centros regionales de seguridad social con sistemas AS/400 conocieron la mejora conseguida por nosotros**, trataron inmediatamente seguir nuestro ejemplo.

La adquisición de licencias completas y **una pequeña acción de formación** de un técnico, permite explotar al máximo la calidad de los textos, independientemente del gusto, imaginación y creatividad de los usuarios.



**IRMA – Representações e Informática, Lda.**  
Avenida da República, 1622 – 5.º - sala 13  
4430-193 VILA NOVA DE GAIA  
Tel.: +351 22 377 25 60 – Fax: +351 22 377 25 69

E-mail: [mail@irma-inf.com](mailto:mail@irma-inf.com)  
[www.irma-inf.com](http://www.irma-inf.com)



**IRMA ESPAÑA – Comunicaciones e Informática, S.L.**  
Paseo de la Castellana, 141 – Edificio Cuzco IV  
28046 MADRID  
Tel.: +34 91 5719705 – Fax: +34 91 5790133