



CERTITEC®



ERP-CRM



Introducción

El CRM, tiene la finalidad de registrar, organizar y estructurar toda la información de sus contactos, clientes y clientes potenciales, sobre las ofertas que ha entregado, sobre las visitas realizadas, sobre los emails que ha cruzado, etc.

El CRM le ofrece una visión crítica de la evolución del negocio con los contactos cualificados por campañas, las ofertas presentadas y las oportunidades abiertas.

La aplicación recoge las interacciones mantenidas con el contacto, creando un histórico de todas las comunicaciones, reuniones, visitas..., y las clasifica en:

- Automatización de Marketing
- Automatización de Ventas
- Automatización de Atención al cliente
- Cuadros de mando: Business Intelligence
- Integración / Movilidad
- Herramientas para la productividad

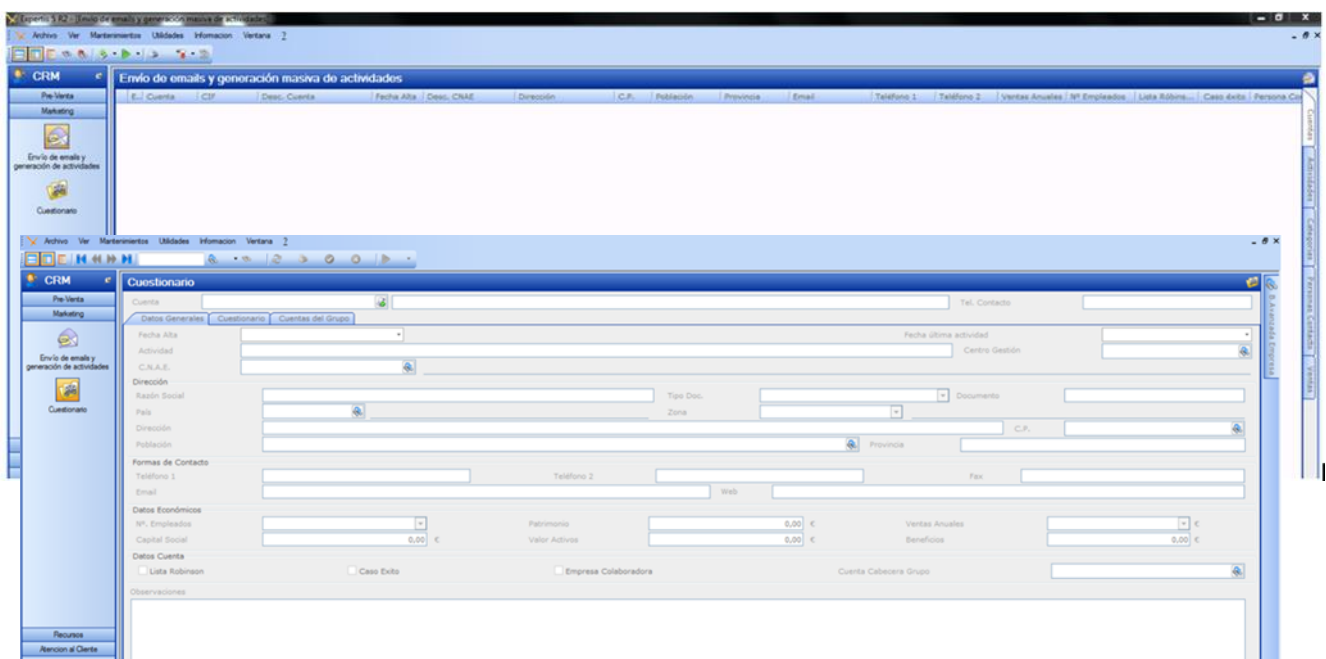
Automatización de Marketing

Gestiona y dirige las campañas de Marketing (captación, upselling y cross-selling o venta cruzada) con el CRM.

Genera prospectos de calidad.

Analiza el historial de compra de tus clientes.

- Importa y exporta listados de prospectos y/o clientes.
- Realiza segmentación por grupos de clientes o prospectos según perfiles sociodemográficos: ciudad, estado, sector de actividad... o por variables comportamentales con otras campañas, compra de productos...
- Envía y realiza seguimiento de Campañas multicanal: envíos postales, e-mailings, telemarketing, sms, fax...
- Crea automáticamente grupos de leads en función de las respuestas obtenidas.
- Planifica, registra y realiza seguimiento de actividades: histórico de acciones realizadas a cada cliente, número de campañas realizadas, campañas a las que ha respondido, por qué campaña se convirtió en cliente, cuántos impactos publicitarios ha recibido, cómo ha respondido.
- Automatiza respuestas y comunicaciones transaccionales: carta de agradecimiento, welcome pack, etc. Diseña autorresponders para formularios y boletines.
- Genera plantillas de email en html.

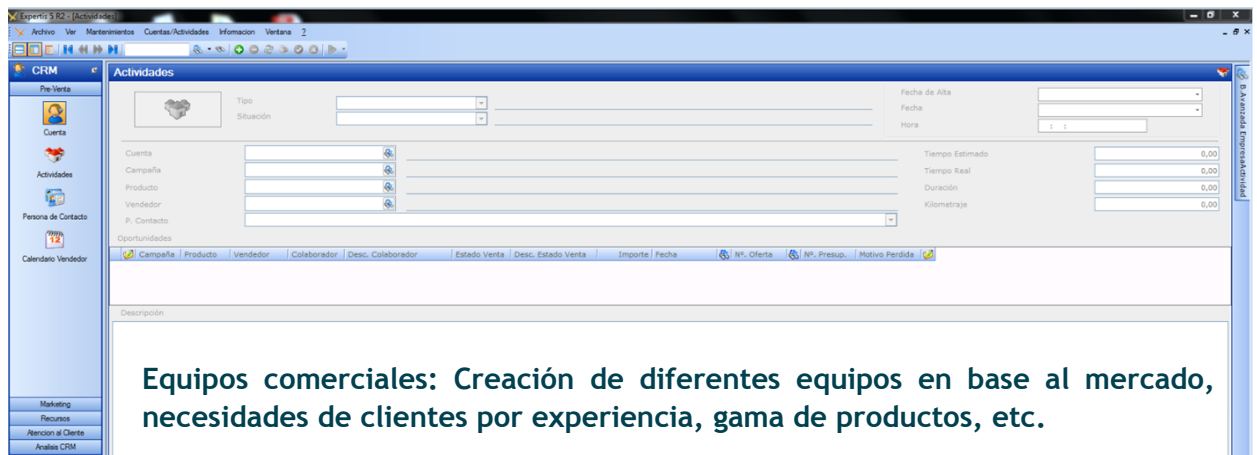


Automatización de ventas

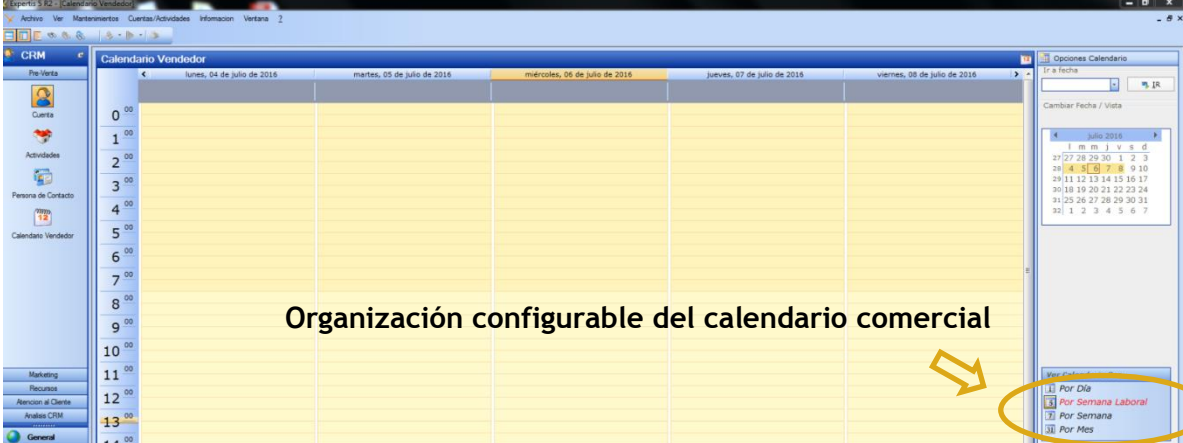
El modelo de ventas del CRM permite revisar y optimizar On-Line los objetivos comerciales marcados.

Permite el acceso instantáneo a la información actualizada de cada cliente y obtener una visión global e integral de la relación con el cliente.

- Generación y administración de contactos. Creación de fichas por cliente.
- Administración y control de actividades comerciales.
- Control de clientes por líneas de productos.
- Gestión del catálogo de productos.
- Control de ofertas y presupuestos.
- Control y gestión de oportunidades.
- Resultados por etapas o progreso de venta: prospectos, contactos cualificados, presentaciones de producto, presupuestos entregados (propuesta), etapa de negociación y porcentaje de éxito.
- Administración de documentos adjuntos. Archivos de información de interacción con el cliente.
- Gestión de Actividades comerciales

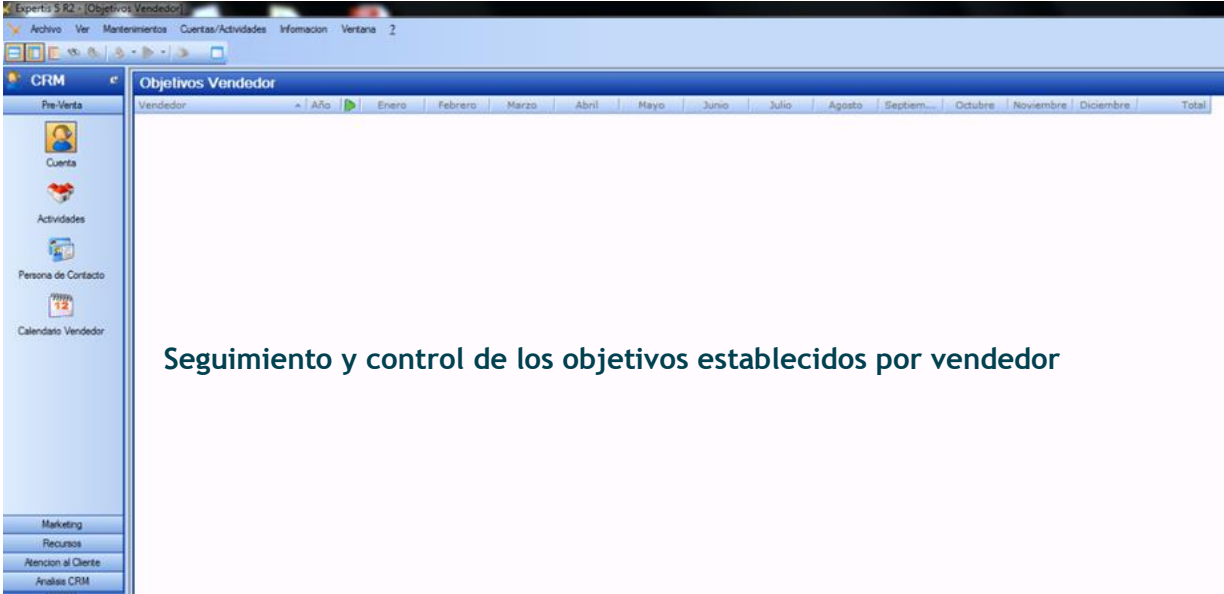


Calendario del vendedor



Organización configurable del calendario comercial

Objetivos por vendedor



Seguimiento y control de los objetivos establecidos por vendedor



CERTITEC®

Gestión de cuentas: Datos clientes, contacto, vendedor asignado....

CRM - Mantenimiento de Cuentas

Fecha Alta: [] Actividad: [] Centro Gestión: [] Fecha última actividad: []

C.N.A.E.: [] Dirección: [] Razón Social: [] Tipo Doc.: [] Documento: []

País: [] Zona: [] Provincia: [] C.P.: []

Formas de Contacto: Teléfono 1: [] Teléfono 2: [] Web: [] Fax: []

Datos Económicos: Nº Empleados: [] Patrimonio: [] Valor Activos: [] Ventas Anuales: []

Capital Social: [] Beneficios: []

Datos Cuenta: Lista Robinson Caso Exito Empresa Colaboradora Cuenta Cabecera Grupo: []

Observaciones: []

Fichas de cliente

CRM - Mantenimiento de Persona de Contacto de Empresa

Cuenta: [] Tratamiento: [] Nombre: [] 1er Apellido: [] 2º Apellido: [] Predefinida: []

Datos de Contacto: Dirección: [] País: [] Provincia: []

C.P.: [] Población: [] Teléfono: [] Móvil: [] Fax: [] Email: []

Departamento: [] Cargo: []

Puesto: [] Fecha Comienzo: [] Felicitación Navidad: []

Observaciones: []

Actividades: []

Mantenimiento de ficha de cliente, registro de actividades realizadas, y Observaciones.



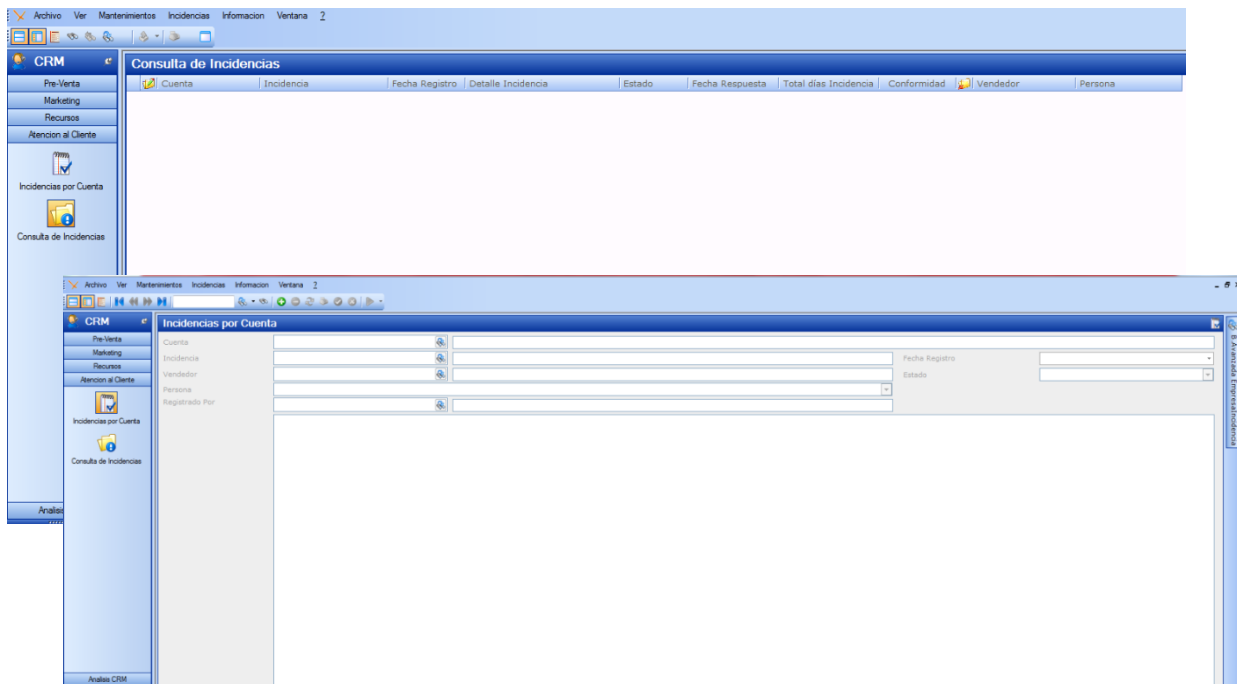
CERTITEC®

Atención al cliente

Incrementa significativamente la satisfacción como fórmula para retener y generar lealtad en tus clientes.

Optimiza los procesos de atención personal al cliente (comercial, teléfono...).

- Creación de solicitudes de servicio con un número de identificación, comentarios y estatus.
- Control de quejas y pedidos.
- Control de catálogo de productos.
- Sistema de notificación de problemática.



Cuadros de mando: Business Intelligence

Proporciona soporte a decisiones críticas del negocio.
Informes en tiempo real con Indicadores claves del rendimiento de la empresa:
Segmentación de clientes, resultados de campañas de marketing, oportunidades de ventas y niveles de satisfacción de clientes.

- Ciclo de venta, control de oportunidades.
- Eficiencia de campañas de marketing.
- Seguimiento de objetivos.
- Definición de pantallas y gráficos personalizados.

Integración / Movilidad:

- Acceso CRM-Móvil (Smartphone).
- Integración Web-CRM.
- Integración Tienda Online-CRM

Herramientas para la productividad

- Sincronización de agenda; tareas, contactos con Outlook...
- Mensajería y alarmas. Notificaciones.
- Gestión documental. Administración de documentos de interacción con el cliente.
- Control de accesos basado en perfil de usuarios o equipo asegurando la integridad y confidencialidad de la información.