

CRMademanda

Introducción



Concepto de CRM “*Gestión de relaciones con clientes*”

Es la Combinación de Acciones Estratégicas orientadas a fortalecer las relaciones con los Clientes.

Otro Concepto: CRM, es un proceso integrado de marketing, ventas y servicios dentro de una organización orientado a gestionar el Principal ACTIVO de la Empresa: “La Información de sus Clientes”; con el fin de Retenerlos y Rentabilizarlos.

Todo soportado en la Tecnología de la Información. La Tecnología hace posible este Objetivo, colaborando en mejorar los Procesos Comerciales de Ventas y Servicios al Cliente.

Busca Conocer todo sobre los clientes de manera personalizada, de acuerdo a estrategias de Marketing “1 to 1”.

“APRENDER todo Sobre los Clientes”

Estrategia CRM

“El Marketing 1 a 1 se basa en la Relación Directa con los Clientes”

- El Conocimiento de las Necesidades de los Clientes permite personalizar la Oferta Comercial
- Productos o Servicios Personalizados según Pedidos
- Canales de Atención Preferidos por el Cliente
- Precios reducidos al compartirse con el cliente los ahorros en publicidad masiva, ausencia de intermediarios, reducción de stocks, etc.
- Facilita las Ventas Cruzadas (Otro producto al mismo Cliente)
- Midiendo la evolución del Ciclo de Vida del Cliente, se entablan relaciones duraderas en el tiempo.

“La evolución de la tecnología facilita la aplicación del Marketing 1 a 1”

- El incremento exponencial del número de Clientes de una Empresa requiere el soporte de los sistemas de Información para detectar necesidades e interactuar con los Clientes.
- Internet, el Contact Center, los módulos de auto servicio (Canales de Atención) y las Bases de Datos Analíticas, permiten reunir la información del Cliente en cada contacto y en Tiempo Real.

Algunas consideraciones

- Las empresas pierden entre el 15% y 35% de sus Clientes al año
- 10 veces más es lo que cuesta adquirir un nuevo cliente que conservar uno actual.
- Un Incremento del 5% en la Retención de Clientes, puede incrementar la rentabilidad del Negocio entre un 60% y 100%
- La probabilidad de Vender a un *Cliente nuevo* es 15% mientras que la probabilidad de Vender a un *Cliente propio* es del 35%.
- Un cliente bien atendido recomendará su empresa a 5 de sus conocidos, uno óptimamente atendido la recomendará a 10 de sus allegados, mientras que un cliente mal atendido lo comentará a 50 personas.

Sobre la solución

CRMdemanda es una solución tecnológica que permite integrar, unificar, administrar y gestionar información y procesos de acuerdo a las estrategias de Ventas, Marketing, Distribución de trabajo y Atención al Cliente de su empresa.

Atención y Cuidado del Cliente

Hoy en día la fidelización de clientes es una de las tareas que no escapa a ninguna compañía, por eso integramos a nuestra solución las herramientas necesarias para lograr un seguimiento detallado de cada cliente y así poder brindarle la atención personalizada que merece.

Cuándo Usted atiende a un cliente solo debe generar el informe histórico correspondiente al mismo y sabrá con exactitud quién es él, qué le gusta y que necesita, permitiendo esto personalizar la comunicación y estar siempre un paso delante de sus necesidades.

Por la rapidez y la calidad de su servicio pondrá al cliente feliz haciéndolo saber cuánto su empresa lo valora y logrando al mismo tiempo la lealtad del mismo.

Manejo centralizado y compartido de los casos de cada cliente.

Conozca la frecuencia y los motivos por los que se produce cada incidente para así mejorar la calidad de sus servicios y productos.

Monitoree la calidad y sensibilidad de la atención al cliente.

Gestión de Casos

Acceda a informes completos sobre los casos de cada cliente

Explore nuevas soluciones para los asuntos sin resolver antes de que se conviertan en grandes problemas

Supervise la efectividad y eficiencia en las respuestas para cada caso

- *Administración de cuentas y de casos integrados*
Permite asegurarse de que tanto Marketing como Ventas conoce el estado real de la cuenta para prevenir sorpresas en la próxima comunicación.
- *Distribución de casos*
Permite distribuir cada caso a la persona apropiada para asegurar la resolución oportuna.

Seguimiento de incidencias

Permite monitorear los casos según prioridades, estados y categorías.

Identifique la gravedad de los problemas y priorice la atención a cada cliente.

Asigne incidentes a cada empleado basándose en habilidades, experiencia y relación con la cuenta implicada.

- *Prioridad de Incidencias*
Defina el nivel de la prioridad para cualquier incidente agendado. Asigne propiedades más altas para problemas más grandes o clientes más valiosos.
- *Seguimiento de resoluciones*
Siga los tiempos de resolución de problemas a través de las cuentas o los representantes de las mismas y defina recordatorios para asegurarse que las incidencias han sido atendidas rápidamente.
- *Ranking de Incidencias*
Califique las incidencias para conocer cuales son los motivos principales y poder prevenirlos en el futuro.

Calificación de incidencias

Sirva primero a su mejor cliente estableciendo prioridades en las incidencias respecto de las cuentas

Mida y califique las respuestas de cada una de las personas o equipos de su empresa

- *Calidad en la atención*
Responda a sus clientes a través de cartas estándares utilizando plantillas y herramientas de diseño que aseguren que les está mostrando a ellos la mejor cara de su empresa.
- *Correcta atención a las incidencias*
Asegúrese que cada incidencia es redireccionada al grupo o persona correcta dentro de su organización.

- *Monitoreo de Incidencias*
Monitoree como las incidencias son resueltas dentro de su organización e identifique como los procesos de atención son llevados a cabo y como pueden mejorarse de acuerdo a las prioridades e importancias asignadas.

Automatización de Marketing

Mediante el módulo de Marketing Management el personal de su empresa tendrá acceso a la planeación, dirección y control de la actividad total de mercado de su empresa o de una división de la misma, incluyendo la formulación de los objetivos, políticas, programas y estrategias, abarcando generalmente el desarrollo del producto, la organización y asignación de tareas a las personas que han de llevar a cabo los planes, así como supervisar y controlar las operaciones de comercialización y su funcionamiento.

Este módulo comprende el ciclo entre las actividades de comercialización y el cierre de tratos. Construya y siga las campañas de la comercialización, maneje las ofertas múltiples de ventas por e-mail, y asegúrese que los comerciales y los representantes tienen la información actualizada necesaria para cerrar las ventas. Con CRM a demanda, las compañías están más seguras sobre cómo su dinero en marketing es gastado y cómo las campañas obtienen sus resultados.

- Minimice la distancia entre lead generation and deal closure.
- Segmente los clientes y hágales llegar el mensaje correcto para cada target según sus objetivos.
- Genere y supervise las campañas a través de todos los canales de contacto con el cliente.
- Conozca qué campañas son efectivas mediante informes parametrizables y tableros de información.

Gestión de clientes potenciales

Segmentación de prospecto según los atributos de su negocio.

Importación y exportación de listas de terceras partes.

Captura automática de clientes potenciales a través de diferentes canales.

Convierta clientes potenciales en oportunidades y asegúrese el seguimiento y continuación apropiada de la relación.

Segmentación de clientes potenciales

Segmentaciones basadas en industrias, canales, lugares geográficos para lograr hacer llegar el mensaje correcto a cada uno.

Manejo de listas

Importe listas en múltiples formatos y gestione los integrantes de las mismas a través de campañas. Asegúrese de que las ofertas que genera lleguen a las personas correctas.

Conversión de clientes potenciales a clientes efectivos

Diseñe reglas de negocio que direccionen los nuevos clientes hacia las personas correctas para ser atendidos clasificándolos por territorio, especialidad, experiencia, equipos, etc.

Gestión de campañas

Acceda a vistas detalladas de la efectividad de las campañas desde el marketing hasta las ventas.

Realiza comparaciones entre campañas para ver cuáles son las que mejores resultados producen.

Captura automática de clientes potenciales a través de diferentes canales.

Análisis de campañas

Realice un seguimiento minucioso basado en tipo de campaña, cuentas o industrias para que los vendedores puedan comprender por qué el cliente respondió y utilizarlo para optimizar las campañas siguientes.

Testeo de campañas

Defina los parámetros de la campaña de modo que las personas que tomaran la decisión puedan aportar su visión y probar la campaña antes de su lanzamiento.

Evaluación y comparación de tipos de campañas

Compare la efectividad de cada campaña basada en correo directo, el teléfono, las demostraciones comerciales y el e-mail.

E-mail Marketing

Asegúrese que las campañas son coordinadas a través de todos los canales de contacto con los clientes

Monitoree las campañas para asegurarse que la información correcta le llega a la persona correcta

- *Diseño de e-mails*

Diríjase a sus clientes a través de E-mails estándares utilizando plantillas y herramientas de diseño que aseguren que les está mostrando a ellos la mejor cara de su empresa.

- *Monitoreo de e-mails*

Monitoree las respuestas a los mails de las campañas de marketing, incluyendo e-mails abiertos, cantidad de clic sobre los anuncios, datos de baja y prospecto generado.

- *Procesar e-mails de entrada*

Cree estrategias de evaluación para los mails que llegan y designe los contactos automáticamente a las personas o equipos de ventas.

Gestión y Automatización de Ventas

Nuestra solución de Automatización de Ventas le permite acceder a la información precisa en todo momento, haciéndoles más fácil y rápida la tarea a los vendedores, permitiendo que estos dediquen mucho más tiempo a las ventas y menos a los trabajos administrativos.

Es nuestro módulo de integración para toda su unidad de comercialización, permitiendo a los gerentes estar 100% Online con sus empleados, monitoreando los resultados productivos de cada uno y evaluando si los procesos se llevan a cabo de la manera correcta.

Es una poderosa herramienta para la gestión de oportunidades, pronóstico de ventas, y reportes de las mismas con total integración.

Oportunidades de negocio

- Compartir información sobre oportunidades de negocios entre empleados y equipos de trabajo
- Aumentar la productividad de las ventas con procesos estandarizados
- Asegurar la efectividad de las oportunidades través de la colaboración y el trabajo en equipo
- Adaptar las metodologías de ventas correctas para resolver las necesidades su negocio

Reportes y seguimiento de oportunidades

Seguimiento y gestión de múltiples oportunidades a través de reportes en tiempo real. Acceso a las mismas por equipo, producto o lugar geográfico permitiendo conocer como ha ido progresando la oportunidad.

Recordatorios de procesos del negocio

Señale ciertas acciones que necesiten ser tomadas y automatice los recordatorios para asegurarse de que los equipos y los individuos toman las medidas necesarias para cerrar la venta.

Analice las oportunidades de su organización y conozca cómo diversas tareas se están realizando y qué mejoras pueden ser llevadas a cabo.

Gestión de cuentas

- Conozca el estado y la relación de cada cuenta con su empresa
- Asegure interacciones constantes con los clientes
- Comparta información de una cuenta entre los departamentos de marketing, ventas y administración

Integración de la información de una cuenta

Acceda a toda la información de una cuenta en un mismo momento, incluyendo contactos, interacciones, campañas, pedidos históricos y otros atributos.

Propiedad de las cuentas

Defina quién en su organización posee la relación de la cuenta y quién está implicada en la venta o el soporte de la misma.

Acciones coordinadas

Vea quién en su organización está trabajando con la cuenta antes de contactarla. Entienda si hay otra comercialización, ventas o interacciones del servicio que ocurren con la cuenta.

Tableros de Información

- Información específica sobre oportunidades y progresos de ventas
- Información sobre ventas consolidadas
- Gráficos que permiten conocer el progreso de las cuentas y su rendimiento

Información Online

Acceda a la información en tiempo real mediante los tableros de instrumentos y conozca el funcionamiento de las ventas.

Información detallada

Investigue el progreso de la cuenta y el funcionamiento de las ventas mediante la información contenida dentro de tableros detallados.

Tableros parametrizables

Defina qué información es importante para su papel y para el negocio y defina tableros para monitorear el progreso de esas claves dentro de los resultados de la compañía.

Tableros personalizados

Vea información personalizada de las ventas en su homepage de nuestra solución cuando se conecta cada mañana. Supervise minuciosamente los cambios de acuerdo a sus progresos diarios.

Colaboración

CRM a demanda provee integración total entre todos sus módulos permitiendo trabajar en constante colaboración entre las personas de Marketing, Ventas y Soporte, proporcionando ventajas a la hora de trabajar en proyectos y actividades, compartir documentos e integrando información en otros formatos o de terceras partes bajo un mismo contexto.

La colaboración de CRM a demanda provee dinámica al trabajo en equipos y promueve una comunicación mucho más efectiva a lo largo y a lo ancho de su compañía.

- Comparta un mismo calendario, llamadas, e-mails y recordatorios desde una misma ubicación
- Cree, asigne y gestione proyectos y tareas asociadas
- Maneje y comparta los documentos internos y de los cliente
- Integre la información de terceras partes directamente en CRM a demanda

Gestión de Actividades

- Programe y asigne llamadas asociadas a una cuenta para mantener la información del cliente al día y completa
- Adjunte e-mails y notas de las reuniones a la cuenta que corresponden
- Comparta el calendario, reuniones y programa desde un mismo lugar

Calendario Compartido

Sincronice los calendarios de todas las personas de un mismo grupo para facilitar el seguimiento de las relaciones con los clientes a través de toda la empresa.

Vista Diaria

Acceda a las tareas y la reunión más importantes para el día, asígneles la prioridad y supervise el estado.

Adjuntar en Cuentas

Adjunte a cada cuenta las notas importantes, actividades y e-mails para que cada una de las personas que trabaja con ella conozca el estado de la relación.

Administración de proyectos

- Cree y trabaje sobre proyectos conjuntamente con otras personas de la compañía o con grupos enteros
- Balancee las cargas de trabajo para cada empleado estimando los tiempos para cada tarea
- Monitoree el estado de todos los proyectos desde una misma ubicación

Asignación de Proyectos

Cree y asigne proyectos a personas o equipos de trabajo basándose en sus experiencias, conocimientos o manejos de la relación con la cuenta o destino.

Seguimiento de Proyectos

Realice seguimiento a los proyectos buscando dentro de la base de datos de proyectos abiertos y en progreso.

Gestión y Administración de documentos

- Presente un mensaje consistente al mercado trabajando desde varias áreas de su organización sobre un mismo documento
- Posea las herramientas para deslumbrar a clientes y cierre más ventas
- Maneje y comparta materiales y revisiones para las presentaciones

Gestión de Categorías

Defina los documentos por categoría y subcategoría, la fecha de la publicación, el editor o la fecha de la revisión.

Búsqueda de Documentos

Busque documentos relevantes basados en varias características, incluyendo autor, asunto y fecha entre otros.

Restricción de contenidos

Asigne las fechas de vencimiento y las reglas de visibilidad para asegurar la seguridad de la información importante y para suprimir los materiales que no son relevantes.

Información Corporativa

- Reduzca el tiempo que los empleados utilizan en buscar y encontrar información relevante de la compañía
- Ponga a disposición de sus empleados en tiempo real información relevante
- Prevenga EL contagio de virus y el acceso de spam en su red interna

RSS Feeds

Proporcione las noticias que fluyen sobre progresos importantes en su industria con CRM a demanda

Sobre el servicio de CRM

MANAGIT – Management tecnológico es una empresa de servicios sobre tecnologías de la información y nuestra solución CRM es comercializada como tal.

SIN INVERSIÓN

No es necesaria la compra de nuestro software para darle soporte a la estrategia CRM de su Organización ni invertir altísimos costos en equipamiento para implantarlo.

Nuestro modelo “ademanda” le permite a Usted ***pagar realmente por lo que utiliza***, licenciado el uso de nuestros servicios de acuerdo a la cantidad de personas que lo necesitarán.

NO ES SOFTWARE, ES SERVICIO

No está adquiriendo una herramienta, está accediendo a un servicio integral.

No estará pagando licencias por el uso de nuestra herramienta de CRM, estará haciendo uso de todos nuestros servicios de CRM, innovación, actualización, integración, consultoría, soporte, etc.

DOS MODELOS – Online y Onsite

Los dos modelos se licencian de la misma manera, Usted hace uso de nuestra herramienta y paga una licencia mensual por la cantidad de usuarios.

Con nuestra propuesta ***Online***, nosotros nos encargamos de la tecnología (Hardware, Data Center y Conectividad) y de la herramienta y Usted accede a ella mediante cualquier computadora conectada a Internet, ya sea desde su oficina o fuera de la misma.

Los equipos se encuentran hospedados fuera de su oficina en un Data Center de primer nivel con la conexión que requiera.

En el modelo *Onsite*, la forma en que el servicio es brindado no varía pero sí el lugar en donde se encuentra el hardware con la herramienta perteneciente a la solución, *en su empresa*.

La manera en que se accede es a través de su red local y en caso de que se configure, podrá accederse también desde afuera de la misma, o sea desde cualquier computadora conectada a Internet.

En ambos casos los equipos que se utilicen y los componentes que estos requieran son única y exclusivamente administrados por nuestro personal.