



## SISTEMA DE GESTION DE CLIENTES - CRM

El CRM es un Gestor de Clientes que te permitirá mantener organizado cada actividad relacionada a tus clientes, ya sean potenciales o clientes actuales. El CRM permite administrar todas las relaciones generadas en las etapas de preventa, venta y postventa. Sus módulos o secciones permite personalizar la herramienta convirtiéndola en un sistema flexible adaptado a las necesidades de cada empresa; de esta forma se puede tener toda la información de los clientes unificada y ordenada en un solo repositorio de información.

### ○ Ventas:

- Modele su circuito y procedimientos de ventas de forma rápida y sencilla.
- Libera a su personal para que hagan las grandes ventas que usted les paga para hacer, y no el trabajo administrativo de bajo valor que odian.
- Produzca cotizaciones de manera diferente y automática, controle sus estrategias de precios, asegúrese de que la renovación de contratos siempre este hecho correctamente y verifique que todo sea hecho de forma rápida y profesional.
- Fácil de usar y genera un alto impacto en la eficiencia de su equipo.

### ○ Gestión de Clientes

Conoce a tus clientes mejor que tu competencia. Una vez que capturas a tus clientes es necesario retenerlos y fidelizarlos. Con nuestros sistemas y software CRM puedes conocer al detalle el historial de cada uno de ellos. De esa forma puedes mejorar tu oferta de productos y servicios enfocado en las necesidades reales de cada cliente.

CRM mejora el rendimiento de la fuerza de ventas permitiendo al representante de ventas rastrear y compartir contactos y oportunidades, gestionar y aumentar las ventas en las cuentas existentes, crear proyecciones de ventas, controlar el rendimiento a través de cuadros de mando, gestionar presupuestos y contratos, trabajar sin conexión a través de dispositivos móviles y colaborar a través de la integración con Microsoft Outlook, Lotus Notes y otras aplicaciones de trabajo en grupo.

### ○ Beneficios

- Compartir datos de venta entre individuos y equipos
- Centrar la atención en los negocios más rentables
- Permitir que los nuevos representantes de ventas estén al día
- Realizar presentaciones efectivas y propuestas a los clientes
- Monitorear el progreso de las metas y el rendimiento del negocio



### ○ **Soporte al Cliente**

El Soporte al Cliente de CRM centraliza las solicitudes de servicio al cliente en todos los canales para permitir a las empresas gestionar los correos electrónicos entrantes, diagnosticar errores, compartir conocimientos y resolver problemas de los clientes. Además, las empresas que utilizan CRM pueden disminuir los costos de soporte al cliente con el Portal de Auto-Servicio al Cliente.

### ○ **Beneficios**

- Administrar de forma centralizada y compartir todos los requerimientos de servicio al cliente
- Entender la frecuencia de los incidentes para mejorar la calidad del producto
- Medir la capacidad de respuesta de atención al cliente