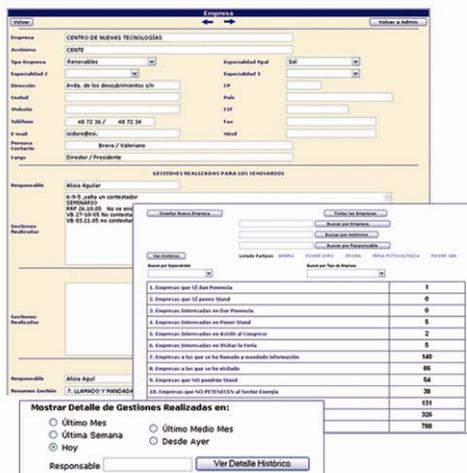


CRM vía Web

Software de Gestión de Fuerzas de Ventas



¿ Que es CRM ?

Las siglas **CRM** provienen de **Customer Relationship Management** o **Gestión de la Relación con Clientes**. Se entiende como tal un sistema que permite soportar la relación con nuestros clientes. Un sistema CRM permite almacenar información de todos y cada uno de los contactos con nuestros clientes y con su entorno. Es un gran repositorio que nos abastece con detalles de nuestros clientes, así como también con consejos o pautas sobre futuros contactos con los mismos. En resumen se podría definir como un sistema para la buena estrategia de negocios centrada en el cliente.

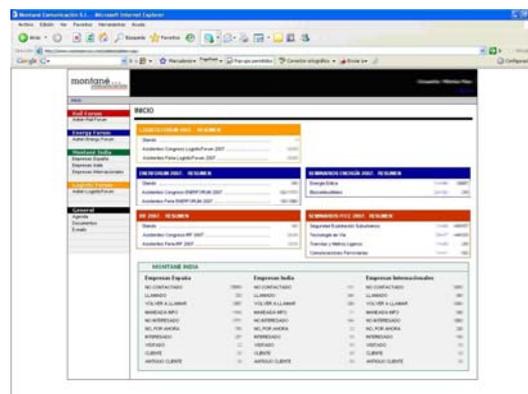
Las principales funciones y características de un sistema CRM son las siguientes:

- Almacenar la mayor cantidad posible de datos e información de cada cliente.
- Mantener un historial de todo contacto con el cliente.
- Permitir cruzar información entre distintos tipos de clientes.
- Generación de reportes con información resumida y localizada.
- Organizar tareas y acciones para futuros contactos con clientes y permitir el seguimiento de las mismas.
- Facilitar la búsqueda de información permitiendo obtener "Mejor Información".

Software de Gestión de Fuerzas de Ventas de Ventas vía Web

La herramienta podría definirse como un CRM vía web, que permite el **teletrabajo** desde cualquier parte del mundo. Especialmente indicado para aquellas empresas que requieren tener información en tiempo real del resultado de sus gestiones.

Este software permite que los comerciales puedan realizar gestiones desde cualquier parte del mundo y desde sus casas (por ejemplo, amas de casa a tiempo parcial). Es más, pretende ser la única herramienta de trabajo del personal de una empresa dedicada a gestiones comerciales con clientes.



Antecedentes

En los últimos años se ha dado especial importancia a la **Relación con los Clientes y a la fidelización de los mismos** y consecuencia de ello es que comienzan a surgir más productos personalizados.

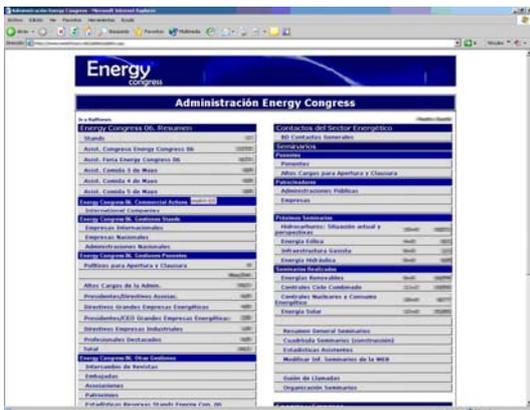
El desarrollo de un CRM orientado a la Gestión de Fuerzas de Ventas, pero fácilmente adaptable a otras actividades, es fruto de la colaboración de Ardanuy Ingeniería S.A. y Montané Comunicación S.L. La primera ha desarrollado esta potente aplicación dentro de su departamento de informática y la segunda ha aportado sus conocimientos en acciones y gestiones comerciales con el cliente en la organización de eventos, realización de revistas etc....

Uno de los problemas fundamentales planteados era la dificultad para mantener un control de las gestiones realizadas durante las tareas cotidianas de organización de los eventos. Además, se debe tener en cuenta el hecho de que había empleados ubicados en distintas localizaciones geográficas, pero que necesitaban conocer la información acerca de las gestiones ya realizadas.

De esta manera, se planteó la posibilidad de disponer de una aplicación accesible vía Internet, que permitiera facilitar y agilizar todas las gestiones, así como acceder de una forma sencilla a toda la información disponible.

Principales funcionalidades del Software

La aplicación consta de una serie de bases de datos, totalmente configurable a las necesidades del usuario (empresas con las que se ha mantenido alguna gestión comercial, contactos generales....) y con una interfaz muy intuitiva, que permite realizar todo tipo de operaciones de consulta, modificación, borrado y obtención de listados e informes.



Acceso

La funcionalidad básica de la aplicación consiste en que toda la empresa pueda trabajar sobre estas bases de datos, que serán accesibles vía web, por lo tanto se rompe cualquier tipo de barreras o limitación geográfica.

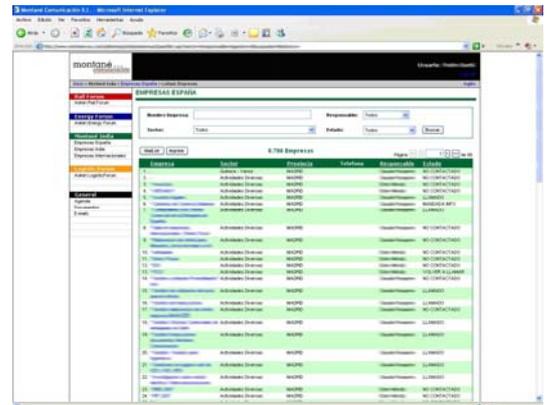
El sistema dispone de una serie de herramientas que permiten configurar el control de acceso, que consiste básicamente en una dupla "Usuario – Contraseña". De esta forma se pueden establecer distintos perfiles de usuario, con diferentes permisos y posibilidades de actuación.

Estructura de Datos

La información almacenada corresponde a varias categorías, como pueden ser empresas nacionales, internacionales, contactos generales, contactos específicos... para poder ser gestionados en la organización de eventos (ferias, seminarios, congresos...), revistas, productos, etc...

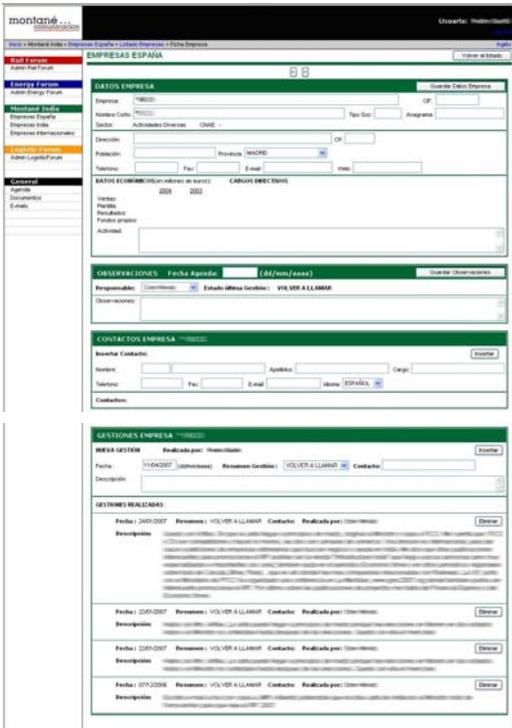
Para cada una de estas categorías, es posible la generación de **listados** utilizando diferentes criterios. El contenido de dichos listados es un resumen de los datos básicos de la empresa o cliente, estructurados en una serie de campos: Identificador, Empresa, Tipo de Empresa, Provincia, Nombre, Teléfono, Responsable, ...

Estos listados se pueden ordenar fácilmente por cualquier columna, mostrar la página siguiente/anterior del listado, ir a la primera/última página, ir a la página 'n'... También se pueden obtener copias en papel impreso, bien sea de una página determinada o del listado completo.



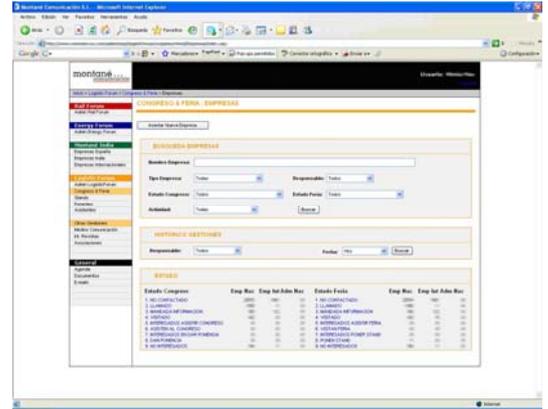
Desde el listado se tiene acceso a las fichas de la empresa, que almacenan una serie de informaciones más detalladas:

- Datos de contacto generales
- Información de gestiones realizadas



Existen varios criterios que permiten la generación de listados, como se especifica a continuación:

- **Histórico:** permite obtener un listado utilizando como parámetros el periodo temporal (último mes, última semana, desde ayer, hoy) y la persona responsable de realizar las gestiones.
- **Búsqueda por especialidad** o tipo cliente/empresa
- **Búsqueda** por tipo de **gestiones** realizadas:
- Búsqueda por participación en otros eventos si es el caso
- **Búsqueda por palabras clave:** empresa, acrónimo, responsable.



En el caso de la información sobre contactos individuales, también se pueden generar de una forma sencilla distintos listados: Identificador, Nombre, Cargo, Empresa, Teléfono, Categoría.

También se pueden utilizar criterios para obtener listados según el evento o producto asociado a dicho contacto.

Principales Utilidades

El software presenta una serie de utilidades que permiten estandarizar el modo de trabajo, facilitar la expansión de una empresa y permiten al conjunto directivo poder gestionar y controlar la totalidad de la empresa. Entre estas utilidades cabe destacar las siguientes:

- **Agenda virtual:** La aplicación proporciona una agenda en la que cada empleado puede poner tareas pendientes. La agenda puede consultarse tanto vía web como por el envío automático diario de un e-mail con el resumen de la agenda para ese día.



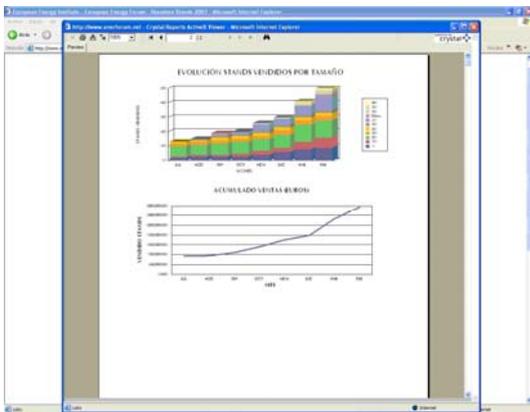
- Resúmenes laborables realizados durante la jornada



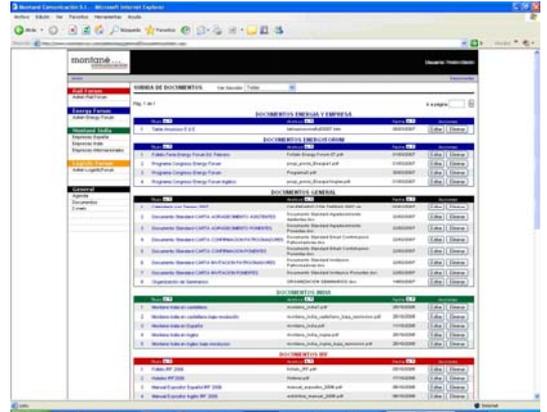
- Envío de correos electrónicos a los superiores con los resúmenes de ventas realizados.



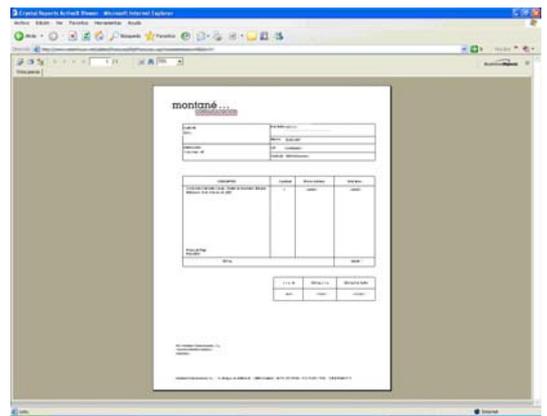
- Cálculo de ratios, medias y estimaciones de ventas de la empresa automático sin tener que gastar tiempo superfluo en su realización estando accesible en cualquier momento.



- Utilidad de compartir documentos. Fácilmente accesibles en todo momento.



- Gestor de correos que permite la búsqueda y selección de contactos y empleados como destinatarios de e-mails pudiendo adjuntar archivos en dichos correos.
- Módulo de facturación que permite generación de facturas en gran variedad de formatos.



- Módulo de actualización pública, si es el caso, evitando dependencia de expertos en programación

En resumen, CRM es básicamente la respuesta de la tecnología a la creciente necesidad de las empresas de fortalecer las relaciones con sus clientes. En particular, el software de gestión de fuerzas de venta vía web es una potente herramienta que facilita la expansión de una empresa permitiendo al conjunto directivo poder gestionar y controlar la totalidad de la empresa en cualquier parte del mundo teniendo la información actualizada instantáneamente. Su estructura permite adaptarlo a cualquier actividad con el cliente estandarizando el modo de trabajo de una empresa reduciendo costes operativos.