



intalsisnetwork
SERVICIOS Y SOLUCIONES ERP

CRM

Gestión comercial
individualizada

Documentación técnica

Partner oficial
ekon
a Unit4 business

ekon CRM

ekon CRM

Gestión comercial óptima que ofrece un servicio individualizado a tus clientes

Nuevos retos

En un mercado de oferta, la fidelización de los clientes y el incremento de nuestra cuota de mercado dentro de cada uno de ellos son factores determinantes. El concepto CRM (del inglés Customer Relationship Management) defiende la gestión óptima de este proceso aplicando toda la potencialidad de las soluciones informáticas.

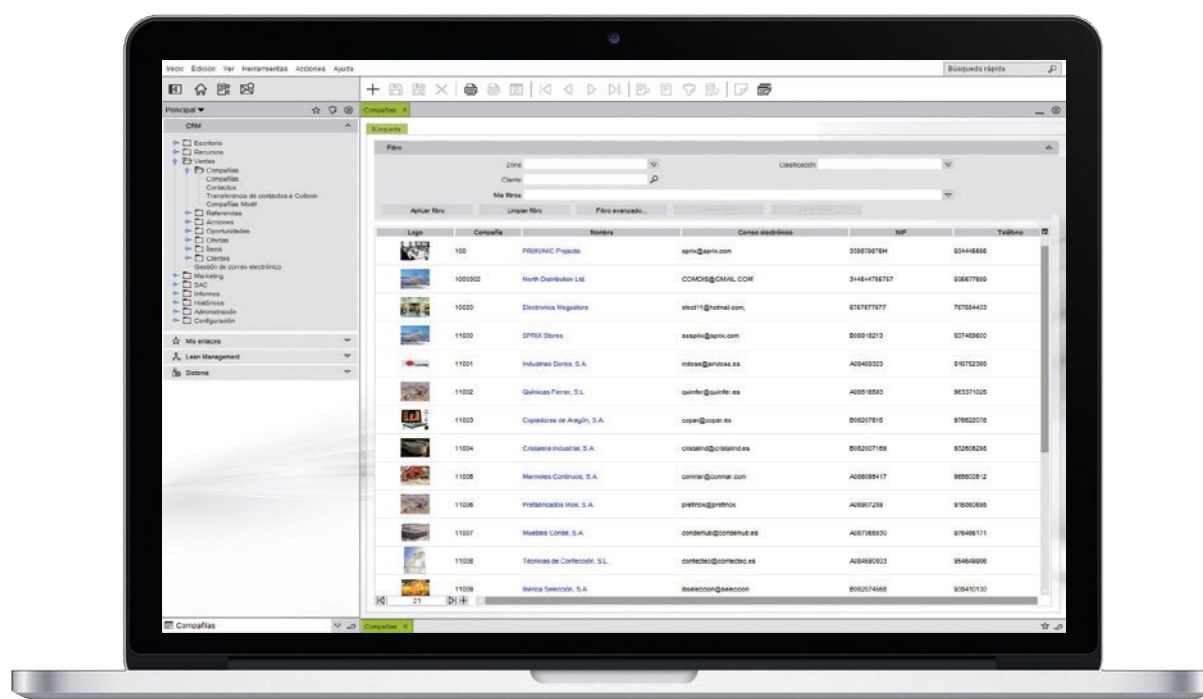
“ Gracias a la innovación tecnológica de ekon, somos una de las empresas europeas que con mayor precisión da respuesta a sus clientes, lo que nos ha labrado un prestigio internacional y nos ha ayudado a combatir la crisis en estos años tan duros”

Daniel Carmen Garcés, director general de DICSA

Nuevas necesidades

Las empresas necesitan industrializar la gestión personalizada de la relación con sus clientes: Saber quiénes son, gestionar los procesos de ventas, etc. Las principales ventajas de optimizar este proceso son las siguientes:

- ▶ **Logra una percepción positiva** por parte del cliente, ya que éste recibe información y comunicaciones personalizadas y siente que le ofrecen un trato único.
- ▶ **Transmite una mejor imagen.** Consigue que sus clientes estén más satisfechos.
- ▶ **Obtén al instante el detalle de las ventas,** por lo que puede realizar acciones comerciales clientizadas, etc. De este modo, existe una visión unitaria del cliente (1 to 1).
- ▶ **Industrializa el conocimiento.** El cliente pasa a ser de la empresa, no del comercial, lo que se traduce en una rápida amortización de la solución.
- ▶ **Reduce las tareas administrativas y el descontrol burocrático.** Se lleva a cabo un seguimiento integrado del ciclo de vida de las ventas al cliente (proceso preventa y posventa).
- ▶ **Pasa de un modelo de venta reactiva a proactiva.** Basándonos en sus registros históricos y volúmenes de negocio, se analizan las diferentes tipologías de clientes y motivaciones de compra, y se les ofrecen nuestros productos de forma proactiva.



ekon CRM en acción – información sobre clientes de fácil acceso y configurable por el usuario.

La solución

ekon CRM es una completa y avanzada solución para la gestión comercial de la empresa, completamente integrada con el resto de las áreas de la empresa (Finanzas, Compras, Ventas, etc.). En la relación comercial con el cliente, aporta, en tiempo real, toda la información que la empresa dispone de él.

Además, ekon asegura que tu inversión no caduca, ya que incorpora con facilidad y rapidez tanto las últimas funcionalidades de negocio como las novedades tecnológicas que surjan (rápidos upgrades –en horas– y con el menor coste del mercado).

Funcionalidades

Con ekon CRM dispones de una herramienta ágil y efectiva para fidelizar a tus clientes e incrementar su cuota de mercado, al mismo tiempo que optimizas y automatizas tus procesos comerciales de forma integrada con el resto de la información de la empresa.

Ofrece una gestión profesional de los siguientes ámbitos:

- ▶ **Campañas de marketing.** Realiza una potente gestión de las campañas y efectúa en tiempo real un seguimiento de las que se encuentran en curso, sea cual sea la vía escogida: telemarketing, mailing masivo, correspondencia ordinaria, fax, etc.
- ▶ **Gestión comercial.** Enfocada a trabajar con compañías y sus contactos, agrupa toda la actividad que se va a realizar para una compañía (que puede ser ya cliente / proveedor o pasar a serlo posteriormente). En este sentido, destaca el seguimiento y control, tanto de las actividades de la fuerza de ventas como de las ofertas económicas presentadas. Todo ello se realiza desde un punto único: el escritorio. Además ofrece un escritorio especial para directivos, que gestiona, a través de una visión jerárquica superior, la actividad de la fuerza de ventas de la compañía. De esta manera podrás planificar fácilmente las reuniones de seguimiento, gestionar la cartera de tu fuerza de ventas, hacer reporting de alto nivel, etc.
- ▶ **Servicio postventa.** Con el objetivo de alcanzar una mejora constante en el servicio a clientes, gestiona los departamentos de servicio postventa de las empresas. En este sentido, engloba tanto el servicio de atención a clientes como el de asistencia técnica.

Beneficios

ekon CRM aporta numerosos beneficios en la gestión de sus ámbitos de actuación: campañas de marketing, gestión comercial y servicio postventa.

En el ámbito de la gestión de campañas de marketing:

- ▶ **Facilita toda la información** que la gestión comercial demanda.
- ▶ **Controla costes.** Durante el transcurso y al finalizar la campaña, ofrece control de costes y obtiene estadísticas de las acciones efectuadas para optimizar la mejor dedicación de los recursos humanos y de los materiales utilizados.
- ▶ **Muestra gráficamente** la situación de los candidatos, ingresos y costes.
- ▶ **Controla la publicación** en medios de prensa de material publicitario de la empresa, etc.
- ▶ **Analiza las campañas** en función de la respuesta recibida y económicamente. Controla su resultado y beneficio.
- ▶ **Crea y gestiona nuevas referencias**, y realiza su seguimiento personalizado.

Para la gestión comercial:

- ▶ **Gestiona las oportunidades de negocio** a las que se asignan las acciones.
- ▶ **Aplica un modelo de venta proactiva**, mediante el análisis de los clientes y sus motivaciones de compra.
- ▶ **Gestiona los recursos**, materiales y/o humanos, asociados a cada acción comercial.
- ▶ **Personaliza los contactos** con los que se desea trabajar por representante.
- ▶ **Crea nuevas acciones**, y planifica las siguientes a partir de las ya realizadas.
- ▶ **Realiza la gestión y análisis de ofertas** a clientes.
- ▶ **Gestiona el *pipeline* comercial** (embudo).

Por último, en el ámbito del servicio postventa:

- ▶ **Ofrece el mejor soporte y servicio** al realizar una ágil y eficaz planificación y asignación de técnicos (propios o subcontratados) para la resolución de incidencias on-site, vía telefónica o en instalaciones especializadas.
- ▶ **Facilita la confección de informes** de intervención, incluyendo gastos facturables o excluyendo partes sustituidas.
- ▶ **Realiza una rápida facturación** y el control de equipos informáticos de clientes, ya que mantiene un histórico de las intervenciones realizadas tanto por equipo como por cliente.
- ▶ **Facilita la confección de contratos y presupuestos**, así como el control de garantías.

¿Cuál es la oferta de Web Services de ekon para CRM?

Los Web Services o servicios Web son funcionalidades que realizan una acción en el ERP desde una aplicación externa, por ejemplo, dar de alta un pedido o consultar el saldo de una cuenta. Utilizan un conjunto de protocolos y estándares para comunicarse entre diferentes programas. De este modo, aplicaciones de software desarrolladas en lenguajes diferentes y ejecutadas sobre cualquier plataforma utilizan los servicios web para intercambiar datos.

Los servicios Web son muy prácticos porque aportan una gran independencia entre la aplicación que usa el servicio Web y el propio servicio. De esta forma, los cambios a lo largo del tiempo en uno no afectan al otro. Son la forma más avanzada y flexible de integrar diferentes soluciones.

Esta flexibilidad es cada vez más importante, ya que la tendencia actual es a construir aplicaciones a partir de componentes más pequeños (módulos). Es lo que se denomina “software postmoderno” y define a la perfección el enfoque que utiliza ekon en sus soluciones de gestión.



Web Services Set CRM

► Gestión de contactos

Métodos disponibles:

- Crear-actualizar contactos
- Dar información de contactos existentes.
- Añade-actualiza cargos/funciones/cargos/direcciones/teléfonos/e-mail/web/... a los contactos.

► Gestión de ofertas

Información de ofertas.

► Gestión de compañías

Permite obtener, añadir y modificar compañías de ekon CRM.

► Gestión de oportunidades

Permite obtener, añadir y modificar oportunidades de ekon CRM.

Sobre Intalsis

Fundada en 2014, Intalsis recoge la experiencia de otras empresas consideradas predecesoras con más de 25 años de trayectoria en el sector de las tecnologías de la información. Intalsis ha sabido crecer estableciendo sólidas alianzas tecnológicas y comerciales con los que en la actualidad son los más importantes proveedores globales de infraestructura TI y Sistemas de Gestión Empresarial.

Además de la unidad de negocio de soluciones ERP de última generación, cuenta con otras dos grandes divisiones comerciales. Su catálogo de productos y soluciones incluye el Área de Sistemas y el Área de soluciones e-business en las que podemos encontrar entre otras, soluciones tan vanguardistas como Robótica e Inteligencia Artificial que, junto con los ERP, contribuyen a optimizar al máximo los procesos de producción de sus clientes.

La entidad cuenta con más de 60 profesionales especializados en derecho, ingeniería de sistemas, ingeniería de telecomunicaciones, economía y marketing, entre otras, ofreciendo servicios especializados a pymes, asociaciones, federaciones y organismos oficiales.

Sobre Unit4

Unit4 es un fabricante multinacional de software de gestión empresarial centrado en las personas. Con ingresos anuales superiores a 600 millones de euros y más de 4.200 empleados a nivel mundial, Unit4 ofrece al mercado soluciones ERP y aplicaciones sectoriales de primer nivel, que se caracterizan por su fácil integración y gran agilidad post-implementación. Miles de organizaciones se benefician de sus soluciones, en sectores como la industria, los servicios profesionales, la distribución mayorista y retail, la educación, la sanidad, el sector público, las organizaciones sin ánimo de lucro y de servicios financieros, entre otros.

Unit4, *In business for people.*