

*crm.***CUBE**
Sensei Customer Relationship Management

■ ¿QUÉ ES?

Para un Técnico Informático: CRM es un software que permite gestionar las relaciones con los clientes de una organización: guardar en una única base de datos todas las comunicaciones, acciones, actuaciones, tareas, casos, incidencias, compras, oportunidades que hemos mantenido con cada cliente, la respuesta que tuvo a estas acciones y acceder a todas ellas de forma ordenada.

Para un Consultor: CRM es una estrategia de negocio, una manera de enfocar la generación de ingresos que asume que hay que conocer al cliente para ofrecerle cada vez productos más afines a sus preferencias y necesidades lo que se traduce en un incremento de las ventas y en una mayor satisfacción de los clientes. Allí está guardado todo aquello que no puedo conservar en mis programas de Contabilidad o en el ERP corporativo.

Para un Vendedor: CRM es un programa que me permite saber todo de mis clientes, que me organiza mis agendas y las de mis compañeros, que me evita cargar con desordenados ficheros word o excel, que permite que mis acciones estén coordinadas con toda mi empresa, en definitiva que me permite saber todo al instante, desde cualquier lugar y con muy poco esfuerzo.

Para un Técnico de Post-venta: CRM es una aplicación donde guardo todo lo que ha ocurrido con cada cliente, todas sus incidencias, lo que le dije la última vez que me llamó, cómo resolvimos el problema, conozco cómo mis compañeros han resuelto alguna otra vez un problema similar, me organiza mis tareas diarias, mis acciones de teléfono o mis visitas y sobre todo, me permite usarlo en cualquier momento.

Para un Jefe de Ventas: CRM es una estrategia, un modo de hacer las cosas, una cultura que nos define hacia el cliente, pero sobre todo una herramienta que me asegura que el Conocimiento queda en la compañía cuando un vendedor nos deja o cuando alguien ha de hacerse cargo de las operaciones de otro compañero. Con CRM la información ya no está distribuida en cada portátil, sino centralizada en la empresa, los objetivos son más fáciles de cumplir y la dependencia personal es mucho menor.

Para un Director Financiero: CRM es uno de los mejores modos para abaratar costes, tanto de formación, como de aplicación del 'saber cómo' de la empresa sin más coste de puesta en productivo que empezar a usarlo. Los técnicos o los vendedores comienzan a producir en pocos días de una forma ordenada y controlada que me permite conocer los costes, los tiempos muertos, dedicados y sobre todo cuánto me acaba costando cada operación que vendemos. Nunca pude conocer exactamente estos datos hasta implantar CRM.



■ BENEFICIOS

● BENEFICIOS QUE APORTA CRM CUBE

- No necesita invertir en equipos servidores, maquinas, instalaciones y engorrosos procesos de puesta en marcha de sistemas informáticos.
- Evite los tiempos de demora entre su decisión de mejorar y la respuesta de su empresa para adaptarse.
- No dependa del lugar donde esté su equipo técnico o su equipo comercial. Elija desde donde quiere operar y hágalo ahora.
- Sus sedes interconectadas a tiempo real y compartiendo la información en línea 24x7.
- Amplíe su red en el lugar que decida, sin más limitación para operar sobre sus flujos de operaciones o generar nuevos mercados.

● BENEFICIOS PARA SUS CLIENTES

- Tendrán la seguridad de estar ante una organización perfectamente estructurada donde sus necesidades son prioritarias y gestionadas como merecen.
- Percibirán que la información que usted posee sobre ellos redundará en su beneficio inmediato.
- Nunca volverán a repetir lo mismo a distintas personas de su organización para obtener los mismos y viejos resultados. Ahora los resultados que percibirán serán resolutivos y eficientes.
- Verán reducidos los tiempos de espera en la atención y ejecución de sus peticiones.
- Reducirá considerablemente el ciclo de vida de las operaciones. La Eficiencia del método le permitirá mejores resultados en menor tiempo. El aprovechamiento del equipo de ventas multiplicará sus resultados al permitir compartir información beneficiosa. Gestionar el día a día dentro de un método estructurado reducirá los niveles de pressing incrementando la productividad de cada persona y facilitando sus tareas



■ BENEFICIOS

● BENEFICIOS PARA SU DEPARTAMENTO DE VENTAS

- Reducirá considerablemente el ciclo de vida de las operaciones. La Eficiencia del método le permitirá mejores resultados en menor tiempo. El aprovechamiento del equipo de ventas multiplicará sus resultados al permitir compartir información beneficiosa. Gestionar el día a día dentro de un método estructurado reducirá los niveles de pressing incrementando la productividad de cada persona y facilitando sus tareas.

● BENEFICIOS PARA SU DEPARTAMENTO DE MARKETING

- Conocerá estadísticamente los resultados globales de las operaciones. Permitirá anticiparse a las situaciones de mercado antes que su competencia. El conocimiento de las incidencias y casos generados en post-venta mejorará los ciclos productivos.

● BENEFICIOS PARA SU DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- Todo el equipo podrá aportar su conocimiento ante un Caso o Incidencia. La información es transparente a todo el circuito permitiendo escalar de forma rápida y eficaz. Nunca más un caso abierto y no resuelto quedara en ninguna parte. Evitará la nefasta sensación que la repetición de un asunto produce en los clientes y la repercusión negativa que genera en las áreas de atención al cliente.
- Qué ha sucedido, cuando y por que será un valor de conocimiento altamente preciado por su equipo y por sus clientes.
- La generación automatizada de agendas, tareas y eventos asegurará eficacia y rentabilidad en el flujo operacional resolutivo.

■ BENEFICIOS

● BENEFICIOS PARA SU DEPARTAMENTO FINANCIERO

Permitirá extraer previsiones de cierres de oportunidades y acertada elaboración de presupuestos. La reducción de costes será tangible a muy corto plazo. El riesgo de insatisfacción del cliente descenderá considerablemente y consecuentemente el rechazo de las operaciones e impagos.

● BENEFICIOS PARA LA DIRECCIÓN DE LA COMPAÑÍA

- Conseguirá desde una plataforma única la trazabilidad de todo el flujo operacional.
- Le permitirá conocer todos y cada uno de los detalles de cada intervención, oportunidad, caso, llamadas, gestiones y cualquier otro dato relacionado con sus clientes y proveedores.
- Desaparecerá el importante riesgo que comporta que la gestión del conocimiento sobre cada cliente y su flujo este solo en manos de determinadas personas y no en manos de todas las personas que integran sus equipos y su compañía.
- Eliminará la dependencia personal que las relaciones one to one comportan cuando no son compartidas en medios corporativos.
- La operaciones y los procesos no se detendrán ante eventualidades e imprevistos permitiendo la rotación de sus equipos y la optimización de los recursos humanos.
- El valor añadido sobre sus clientes operará exponencialmente en fidelización y rentabilidad. La puesta en productivo es inmediata y 24x7.

■ PUESTA EN PRODUCTIVO

● COMO EMPEZAR A TRABAJAR CON CRM CUBE

Sistema On Demand. Dédalo, regístrese vía web, pruébelo gratuitamente y prepárese para obtener resultados inmediatos.

Si necesita valor añadido y servicios personalizados, contacte y un equipo técnico realizará las tareas de análisis de su empresa, diseños, personalización, formación y puesta en productivo de CRM Cube.

CRM Cube también puede adaptarse a sus necesidades más concretas permitiendo parametrizaciones e interface exclusivos "llave en mano" diseñados sólo para su empresa.

Las Aplicaciones y Bases de Datos también pueden ser gestionadas e instaladas sobre sus propios servidores de datos y localizados en el lugar que nos indique.

Un equipo de Analistas estudiará su caso concreto ofreciéndole soluciones personalizadas que irán más allá del propio software abarcando desde la Consultoría, análisis, instalación de los sistemas o puesta en productivo, a la formación completa de todo su equipo de usuarios.

● LA DECISION

Si ha llegado hasta aquí y aun piensa que su empresa es demasiado pequeña para usar un CRM así seguirá siendo.

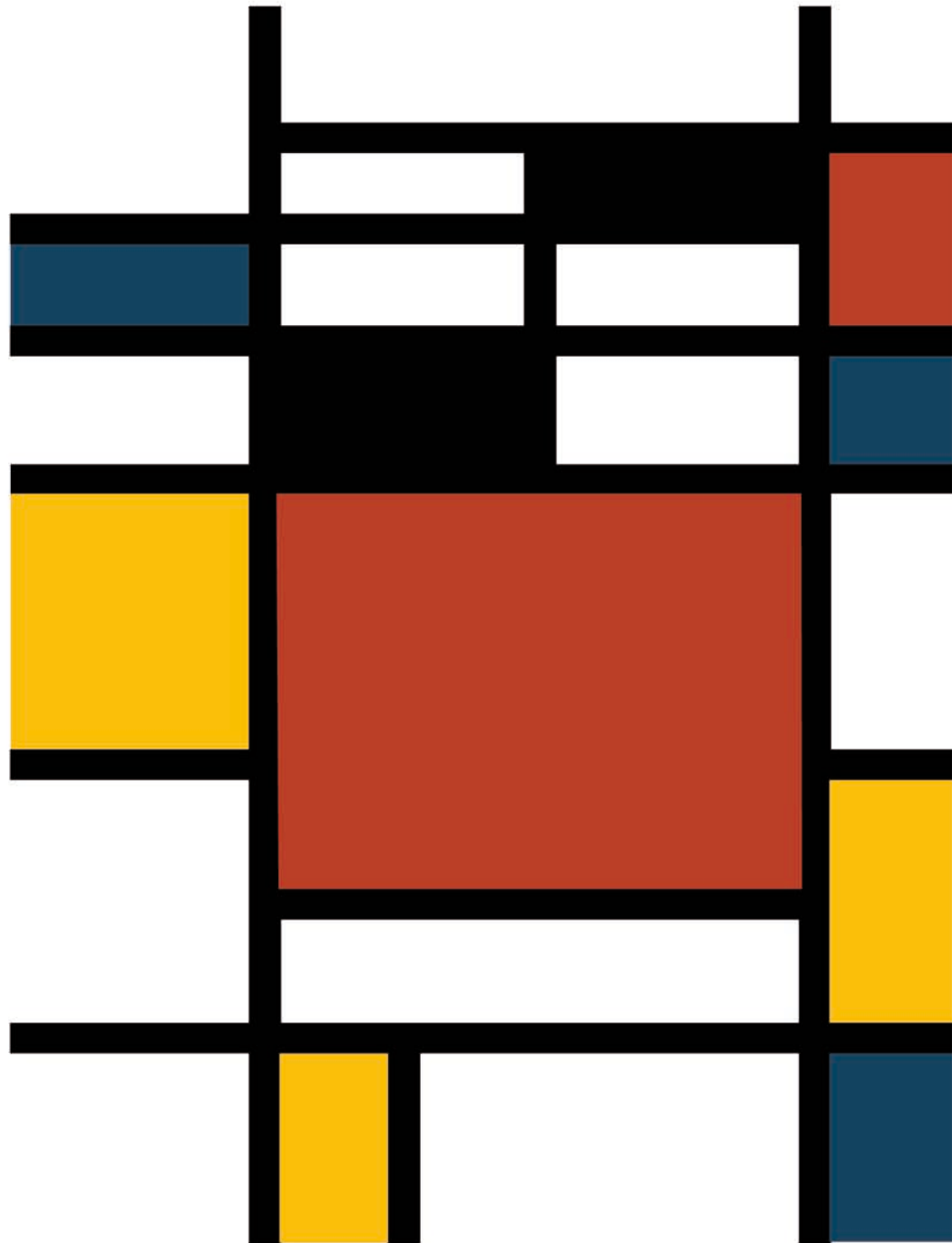
Si por el contrario su apuesta es la mejora y el crecimiento, estará empezando a pensar como la mayoría de las empresas de EEUU y Europa donde el 70% gestionan sus operaciones con CRM.

Si piensa que CRM es demasiado caro es porque aun no nos ha preguntado el precio. Para que el mercado mundial de CRM crezca el próximo año hasta los 8,6 millones de dólares necesitará de muchos usuarios que por el precio de un café al día estarán dispuestos a entrar en el estado CRM.

CRM es configurable a partir de tres usuarios.

¿Aun le parece grande para su empresa?





www.sensei.es

Servicios Centrales-Desarrollo I+D+i
Ingeniero de la Cierva, 7, Bajos
30203 Cartagena
T 902 101459

Delegaciones:

Alella 08328 Barcelona
Juan Ramón Jimenez, 2, 30011 Murcia
Avda. Vte.Andres, 1, 46240 Valencia

