

CRM-CAT



Gestión de Relaciones con Clientes

Rev.: 10/2008

Introducción

Imagine estar en la oficina, suena el teléfono y en la pantalla de su ordenador aparece el nombre del cliente con quien tiene mañana una reunión. Usted pulsa un botón y accede a su ficha, revisa los temas pendientes y la última conversación que tuvo con él. Aún no ha descolgado el teléfono.

No se preocupe, nunca perderá una llamada. Mientras habla con él podrá acceder a sus documentos, enviarle un e-mail, acceder a su web, a sus proyectos, ..., y simplemente pulsando un botón.



¿Qué es un CRM?

CRM es el acrónimo de la palabra inglesa *Customer Relationship Management* o *Gestión de Relaciones con Clientes*. Estas siglas, más que con una aplicación informática, se corresponden con una estrategia empresarial, destinada a maximizar la rentabilidad de nuestros esfuerzos de negocio y a fidelizar a los clientes que más valor aportan a la empresa. Para ello necesitamos ser capaces de almacenar y gestionar toda la información que se deriva de nuestra relación con el cliente.

Un aspecto clave en el diseño de esta estrategia, consiste en involucrar a todos los empleados que puedan tener algún tipo de relación con el cliente: desde la persona que atiende el teléfono hasta los administrativos y comerciales.

Con toda la información que se genera, una vez organizada, seremos capaces de ofrecer mayor valor al cliente, personalizando la atención y mejorando nuestros productos o servicios para mayor satisfacción y fidelización del mismo.

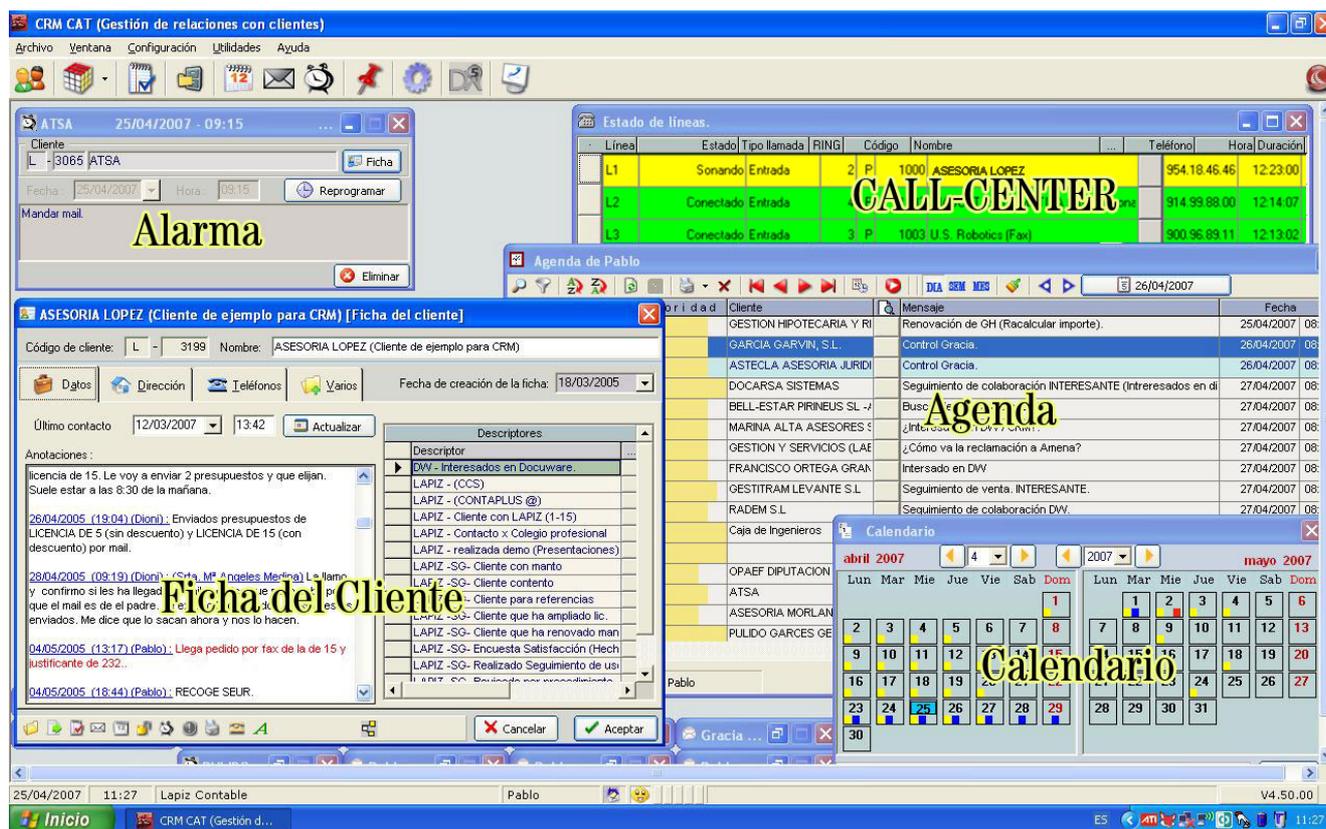
¿Cómo funciona CRM-CAT?

CRM-CAT es una aplicación creada para cubrir todos los aspectos de la comunicación con el cliente. Así, desde cualquier puesto de la red, podrá acceder a toda la información útil de forma rápida e intuitiva a la vez que le permite organizar y analizar toda esta información.

El diseño de la aplicación coloca en el centro de la gestión al propio cliente, de manera que desde la ficha del mismo se realiza el 80% del trabajo.

Desde cualquier elemento CRM podremos acceder a la información del cliente (un mensaje de otro usuario, un recordatorio de la agenda, desde el monitor telefónico, ...).

La aplicación se ha desarrollado para proporcionar al usuario una interfaz amigable y fácil de manejar. Utilizando tecnología MDI (Interfaz de Múltiples Documentos) permite al usuario tener ilimitados elementos CRM en pantalla (varias fichas abiertas, proyectos, mensajes, etc.) Esto simplifica enormemente el trabajo concurrente en varios clientes y en tiempo real. Dicho de otro modo, no tendremos que cerrar una ficha para atender una llamada o contestar a un mensaje.



¿Qué puede hacer con CRM-CAT?

CRM-CAT proporciona herramientas para facilitar la gestión interna de la empresa (agendas, mensajería, Call Center, ...), además de las necesarias para gestionar toda la información del cliente (organizador de documentos, asuntos pendientes, incidencias, ...).

Con CRM-CAT usted podrá:

- Centralizar toda la información de sus clientes y compartirla entre los empleados de la empresa.
- Almacenar los datos de contacto: direcciones, teléfonos, personas de contacto, etc.
- Registrar todas las incidencias.
- Identificar rápidamente al cliente (desde el Call Center, al recibir un e-mail, ...)
- Clasificar y organizar las fichas de sus clientes.
- Archivar todos sus documentos (faxes, correos, presupuestos, etc.).
- Controlar los asuntos pendientes y proyectos.
- Planificar su agenda y la del cliente.
- Enviar y recibir mensajes a otros usuarios.
- Enviar e-mail utilizando plantillas.
- Activar alarmas y alertas.
- Controlar y registrar el acceso a la información.
- Diseñar sus propios informes.
- Importar y exportar datos.
- Conectar el funcionamiento de CRM-CAT con otras aplicaciones.
- Integrar la Gestión Electrónica de Documentos avanzada mediante el conector *Docuware*[®].

Nota: Puede ver diferentes vídeos tutoriales y ejemplos de estas funciones en Internet pulsando [Elementos de CRM-CAT](#)

Principales características

- Interfaz gráfica e intuitiva.
- Fácil instalación y aprendizaje.
- Funciona en cualquier entorno de red: con o sin servidor, en monopuesto, y en cualquier plataforma W98, W2000, XP, W2000 Server, ...
- Los requisitos de hardware, para cliente y servidor, son mínimos.
- El software ha sido desarrollado utilizando tecnología de programación avanzada.
- Módulo de Gestión Telefónica (Call Center) integrado (software y hardware).
- Organizador de documentos basado en el explorador de Windows.
- Módulo de enlace Docuware® para la Gestión Electrónica de Documentos avanzada.
- Módulo de importación de datos desde otras aplicaciones.
- Compatible con LAPIZ GLOBAL: Introducción asistida de datos mediante escáner de mano.
- Actualización automática a través de la WEB.
- Soporte técnico telefónico y a través de herramientas de control remoto.

Requisitos técnicos

- Servidor: se recomienda W2000 Server o superior.
- Cliente: P-III a 1GHz o superior con 256 Mb. W98, W2000, XP o superior.
- Call Center:
 - El software de Call Center puede ejecutarse en cualquier máquina cliente o en el servidor.
 - Un puerto USB.
 - El hardware está basado en tecnología de líneas analógicas, y deberán tener activado el servicio de *Identificación de Llamadas* con su proveedor de telefonía.
 - En general, donde pueda conectar un teléfono analógico con identificador de llamadas, podrá utilizar el módulo de Call Center.
 - Para centralitas o líneas RDSI, consulte con su distribuidor.
- Actualización de versiones y Soporte Técnico: La detección y actualización de nuevas versiones se realiza a través de Internet, así como la resolución de problemas técnicos mediante herramientas de control remoto.