

## EXCELENCIA

El programa de CRM, le ayudará a gestionar de manera optimizada a sus clientes. Darles seguimiento para transformar las oportunidades en ventas ya que este programa reagrupa las fases fundamentales de un CRM.

### ■ Clasificación

Gestione sus clientes y prospectos según su estatus (potenciales, contactos o cuentas) para obtener una base de datos de calidad y sobretodo eficaz. El programa reagrupa los prospectados con el fin de identificarlos. Todo esto clasificándolos como (persona física) o cuenta (persona jurídica).

### ■ Identificación de necesidades

Gracias a este conocimiento acreditado sobre su cliente o prospectado, podrá identificar y anticipar las necesidades precisas y concebir una proposición comercial personalizada.

### ■ Oportunidades de ventas

Cree oportunidades de venta indicando la oferta, estado de progreso, importe de ventas estimadas o reales mediante un seguimiento minucioso. Para favorecer el impacto de su oferta, redacte e imprima un presupuesto con los productos /servicios concernientes.

### ■ Campañas de Marketing

Explote al 100% su base de datos realizando campañas de fidelización o de prospección con una oferta comercial respondiendo a las demandas de sus clientes o prospectados en el momento exacto. Realice las acciones de marketing directo con la ayuda de correos, de emails. También gracias a un asistente, aproveche los modelos pre-establecidos por las plantillas de marketing o personalícelos con su propia carta gráfica.

### ■ Segmentación

¡A cada acción, un propósito! Segmente sus contactos sobre criterios específicos: tipología de cliente con un perfil común, oportunidad de venta adicional o cruzada, datos geográficos y otros. Esta distinción le permitirá adoptar un plan de marketing one to one (personalizado): un mensaje orientado al cliente en función de sus características será siempre mejor recibido.

✓ Base de datos completa

✓ Monitoreo de actividad

✓ Operación de marketing

MODO DE USO DISPONIBLE PARA ESTE SOFTWARE

Licencia

■ Compro mi software

■ Lo uso en mi computadora

# CRM EXCELENCIA

## FUNCIONES PRINCIPALES

### Características generales

- Ayuda en línea
- Barra de tareas y de navegación
- Copias de seguridad y restauración
- Búsqueda de multicriterios y por palabras clave
- Opción de trabajo en red
- Gestión de permisos por usuario

### Gestión de los colaboradores

- Gestión de agenda por colaborador (diaria, semanal...)
- Asignación de un único colaborador por tercero
- Objetivos de venta
- Familias de colaboradores para clasificarlos por sector geográfico, por servicio u otros.

### Oportunidades de venta y compra

- Creación de una ficha "oportunidad" cuando se define una necesidad.
- Información sobre la oferta comercial interesada, la fecha de creación ...
- Estado actual de la oportunidad: preventa, análisis de las necesidades, negociación, ganada
- Porcentaje de éxito por defecto
- Ventas estimadas y reales
- Seguimiento de las oportunidades (negocios en curso)
- Antecedentes de todos los intercambios por oportunidad para un seguimiento meticuloso
- Edición de un presupuesto
- Fichero de artículos (lista de productos/servicios) : descripción, tipo de IVA, importes con y sin IVA...
- Análisis de los resultados: cubo de datos OLAP(1)  
(1) para elaborar estadísticas cruzadas sobre todos los datos del programa.

### Vinculación con EBP Gestión Comercial

- Posibilidad de vincular con EBP Gestión Comercial Excelencia Open Line (a adquirir por separado) para sincronizar los datos de los terceros (cliente, cliente potencial, proveedor)

### Gestión de clientes/prospectos

- Recopilación de información de clientes/prospectados: datos, empresa, CN, efectivo, evaluación (frío, templado, caliente), comercial/colaborador asignando, multi-dirección.
- Clasificación de terceros según su status; potenciales, contactos, cuentas.
- Conversión de potenciales en cuenta y contactos una vez que el potencial ha sido tratado.

### Campañas de marketing

- Acciones de marketing específicas (prospección o fidelización)
- Envío específico de correos o emails gracias al asistente de envío de correos y e-mailing
- Segmentación de los contactos según criterios precisos para agruparlos según un perfil o una necesidad común (Código Postal, clasificación, evaluación, origen, estado...)
- Duplicación e impresión automática de los correos gracias al asistente de marketing directo
- Envío automático de emailing
- Modelos de cartas predefinidas disponibles para una utilización inmediata
- Extracción de lista de Terceros según criterios precisos para realizar acciones de comercialización (phoning, emailing...), gracias a la personalización de las vistas

### Personalización

- Campos personalizados: posibilidad de añadir campos adicionales (texto, fecha y hora, campo booleano, menú desplegable) en las fichas Tercero, artículos, campañas...
- Personalización de los modelos de impresión
- Personalización de las vistas en todos las fichas/listas (contactos, acciones, oportunidades...) : elección de las columnas, filtros sobre criterios precisos
- Personalización de los presupuestos
- Creación o modificación de los modelos de correo existentes

### Agenda

- Una agenda por colaborador
- Presentación parametrizable por día, semana, mes
- Creación y modificación de las tareas directamente desde la agenda

### Panel resumen

- Paneles resumen parametrizables y dinámicos
- Futuras tareas a tratar clasificadas por prioridad (p.ej.: llamada que debe efectuarse a tal cliente).
- Oportunidades en curso a tratar próximamente
- Gráfico de la evolución del volumen de negocios
- Evolución de la calificación de los terceros
- Pipeline: estadísticas sobre el conjunto de las etapas del CRM para evaluar la eficacia comercial

Encuentre las configuraciones recomendadas para usar este software en [es.ebp.com](http://es.ebp.com)

