

CRM

CRM

DCC CRM ha surgido como respuesta a la necesidad de optimizar los procesos de relación empresa-cliente y como medio para mantener la lealtad del cliente, su satisfacción y continuidad en los negocios con la empresa.

● Esta solución aporta importantes ventajas competitivas:

» El conocimiento exhaustivo que aporta esta solución, permite ofrecer una atención personalizada que mejora de forma sensible el servicio, y establece relaciones a largo plazo con los clientes

- › Establece una metodología estándar de gerenciamiento de proyectos en toda la organización.
- › Dispone del conocimiento y habilidades adecuadas en cada contacto con el cliente.
- › Identifica nuevas demandas y anticiparse a sus inquietudes.
- › Favorece la multiplicidad de contactos.
- › Utiliza el canal más adecuado para gestionar cada contacto.
- › Mantiene la información consolidada independientemente del canal utilizado.
- › Mejora la calidad de la atención.
- › Soporta el ciclo completo de relación.
- › Controla la eficiencia de las acciones y de los canales.

CRM

CRM implica también un cambio en la estrategia de negocio. El conocimiento exhaustivo que aporta esta solución, permite ofrecer una atención personalizada que mejora de forma sensible el servicio, y establece relaciones a largo plazo con los clientes.

» DCC CRM ha surgido como respuesta a la necesidad de optimizar los procesos de relación empresa-cliente y como medio para mantener la lealtad del cliente, su satisfacción y continuidad en los negocios con la empresa.

• DCC CRM también contribuye en gran medida a la optimización de los procesos empresariales mediante:



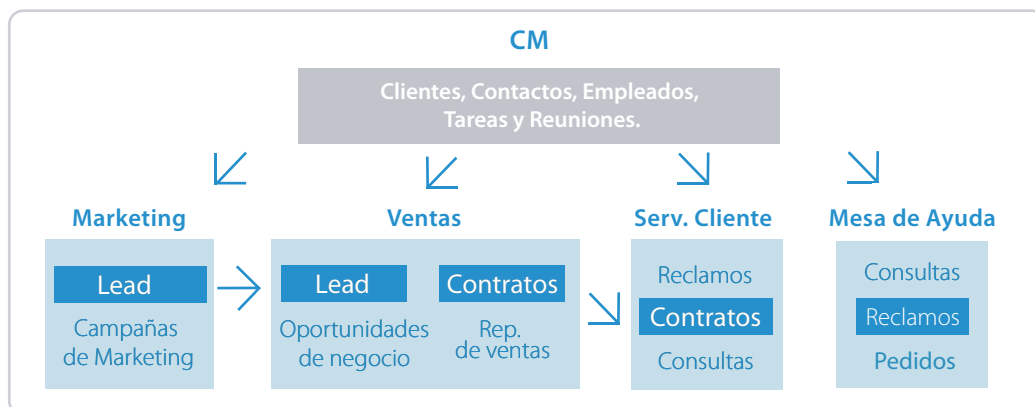
› El incremento de la efectividad, ya sea por el ahorro de tiempo en el desarrollo de actividades, por la gestión de oportunidades de cross-selling, up-selling y nuevos productos y servicios o por la gestión centralizada de generación de ofertas.

› El aumento de la motivación de los usuarios debido tanto a la automatización de los procesos administrativos como a la confianza y seguridad que les aporta la herramienta para la gestión de los contactos con los clientes.

› La reducción de costos de formación al minimizar el uso de la formación presencial y el riesgo asociado a la rotación de personal, preservando el conocimiento de la empresa.

› El retorno de la inversión al permitir el incremento de los beneficios en el corto plazo.

• Estructura DCC CRM



CRM

1 DCC CRM CM

Este módulo es común para todos los módulos de DCC CRM. Permite administrar información de la compañía, de clientes, de proveedores, de competidores o socios.

- › Permite administrar información de contactos, que son empleados relacionados a cada compañía.
- › Permite gestionar tareas, ya sean propias o asignaciones a terceros.
- › Permite almacenar información de reuniones, quiénes participaron de las mismas, quién fue el coordinador, fecha de la próxima reunión, etc.

3 DCC CRM Mesa de Ayuda

- › Permite registrar y gestionar cualquier tipo de consulta, reclamo o pedido de nuestros clientes internos o externos.
- › Permite realizar el seguimiento de cada caso, estado actual, a quién fue asignado, fecha de resolución, resolución, etc.
- › Permite generar una base de resoluciones, que puede ser consultada en cualquier momento.



DCC CRM Mesa de Ayuda tiene una amplia sección de reportes donde puede agruparse y representarse la información como el usuario lo desee.

2 DCC CRM Marketing:

- › Permite administrar la información de productos, servicios, líneas de productos, líneas de servicios y unidades de negocios, desde características técnicas de los productos o servicios hasta la lista de precio de los mismos.
- › Permite registrar y gestionar información de campañas de marketing.
- › Permite asociar productos o servicios a la campaña de marketing.
- › Permite generar y asignar lead como resultado de las campañas de marketing, en base a la estructura jerárquica comercial. La generación de los mencionados lead, genera la integración con el módulo de ventas.
- › Permite identificar cuáles fueron las campañas exitosas y cuáles no.

DCC CRM Marketing tiene una amplia sección de reportes, donde puede agruparse y representarse la información como el usuario la desee.

4 DCC CRM Servicios al cliente:

- › Permite registrar y gestionar cualquier tipo de consulta de los clientes, ya sean reclamos, pedido de información de productos o servicios, pedidos de alta de productos o servicios.
- › Permite la administración de productos, servicios, líneas de productos, líneas de servicios, y unidades de negocios, desde características técnicas de los productos o servicios hasta la lista de precios de los mismos.

DCC CRM Servicios al cliente tiene una amplia sección de reportes, donde puede agruparse representarse la información como el usuario lo desee.

CRM

5

DCC CRM Ventas:

- › Permite registrar y realizar el seguimiento de leads.
- › Permite registrar y gestionar todo el proceso de venta de una oportunidad de negocio.
- › Permite almacenar información de contratos.
- › Permite administrar información de productos, servicios, líneas de productos, líneas de servicios y unidades de negocio, desde características técnicas de los productos o servicios hasta la lista de precios de los mismos.
- › Permite registrar información de los representantes de venta, asignarles objetivos de venta y monitorear su forecast de venta.

DCC CRM Ventas tiene un panel de control, que permite visualizar los resultados de venta de la empresa. Esta información se puede ver agrupada por distintos criterios, por representantes de venta, por región, por línea de servicio, por cliente, por periodo fiscal, etc.

DCC CRM Ventas tiene una amplia sección de reportes, donde puede agruparse y representarse la información como el usuario lo desee.

