



eCRM

Una visión orientada al cliente





eCRM es el sistema CRM fruto de la colaboración entre **Efebege Informática** y la consultora **MG Marketing y Gestión** desarrollado con el objetivo de facilitar la actividad comercial a las empresas, integrando y compartiendo toda la información relativa a sus clientes entre toda la organización, y planificando y ejecutando eficientemente las acciones de Marketing a realizar, algo esencial dentro de un contexto tan complejo como el actual.

¿Qué es un sistema CRM?

El concepto de CRM (*Customer Relationship Management*), Gestión de las Relaciones con el Cliente, ha supuesto una revolución en la filosofía de las empresas, pasando de una visión centrada en el producto/servicio, a una visión centrada en los clientes que los adquieren, convirtiéndose por tanto el cliente en el centro de la actividad empresarial y siendo su fidelidad uno de los valores más importantes de la empresa.

Un sistema CRM trata de integrar y organizar toda la información de cada cliente, contacto o cliente potencial para, ante una situación en la que la competencia es cada vez más fuerte, ser capaces de ofrecer un trato personalizado y diferenciado; para ello es necesario la adquisición de conocimiento sobre el mismo, a través de la gestión de los contactos mantenidos durante la relación comercial.

Beneficios de la implantación de un sistema CRM

A grandes rasgos los beneficios obtenidos gracias a la implantación de este tipo de sistemas pueden ser englobados en estos tres grandes ejes:

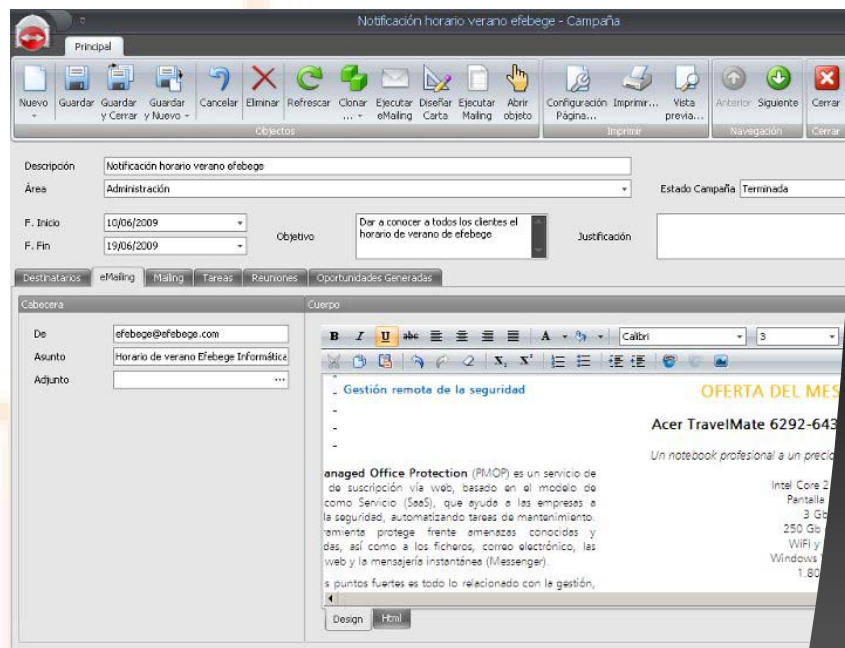
- **Satisfacción del cliente:** permite a sus clientes recibir un mejor servicio a través de una atención personalizada, lo que conlleva una mayor probabilidad de fidelización.
- **Aumento de las ventas:** agiliza la actividad comercial de su fuerza de ventas, al mismo tiempo que ofrece la posibilidad de identificar nuevos clientes y mantener más satisfechos a los ya existentes.
- **Impacto estratégico:** mejora la gestión de los recursos, reasignándolos a actividades que generen mayor valor económico, o a líneas de negocio más rentables, o con mayor potencial de crecimiento.

Estructura del sistema eCRM



Marketing

- Identifique oportunidades de venta realizando análisis y prospecciones de mercado entre sus bases de datos de clientes y potenciales.
- Analice el comportamiento de su competencia en base a las variables que usted elija: áreas de negocio, productos, ofertas...
- Realice segmentaciones de clientes y potenciales para la realización de campañas más eficientes, enfocadas a nichos de mercado específicos, o dirigidas a conjuntos de clientes con características o necesidades en común (sectores, localidades, pautas de consumo...)
- Planifique campañas de marketing, definiendo los plazos, objetivos, destinatarios...
- Diseñe sus propias notificaciones, folletos, mailings y e-mailings desde el propio editor de **eCRM**, o desde cualquier editor HTML o de textos.
- Envíe automáticamente desde **eCRM** los e-mailings de forma masiva sin necesidad de software adicional.
- Analice los resultados de las campañas de marketing y realice un seguimiento de las oportunidades generadas por las mismas.





Ventas

- Realice toda la gestión comercial y el control de las ofertas presentadas y ventas realizadas.
- Asigne permisos entre sus distintos empleados para la asignación de cuentas y clientes gracias a el sistema multiusuario.
- Gestione todas las referencias y personas de contacto de cada cliente o potencial y guarde un histórico de todos los contactos, reuniones y tareas realizadas con cada uno de ellos.

- Realice un seguimiento de cuentas y oportunidades gracias a un pipeline de ventas, organizando todas las oportunidades en base al estado y la fase en que se encuentran.
- Logre una mayor productividad y optimice el tiempo de sus empleados gracias a la organización de su agenda y sus tareas diarias.
- Analice las ventas logradas, y consulte los indicadores y cuadros de mando que le ayudarán a conocer más fácilmente el estado de su negocio.

Servicios

- Obtenga una visión completa e íntegra de cada uno de sus clientes, logrando que la experiencia con sus empleados sea lo más eficiente posible.
- Escuche lo que sus clientes tienen que decir sobre su negocio: tenga un control de todas las incidencias y reclamaciones con el objetivo de optimizar y perfeccionar sus productos y servicios, logrando finalmente una mayor satisfacción en sus clientes, lo que se traduce en mayor fidelización y aumento de las ventas.
- Encuentre rápidamente y tenga a su alcance toda la información relevante de cada cliente: histórico de llamadas, presupuestos, compras...
- Disponga de un completo sistema call-center, email-center y fax-center.
- Observe en un solo vistazo el estado de su negocio gracias a un cuadro de mandos integral.
- Disponga de múltiples informes personalizables por los propios usuarios gracias al Diseñador de Informes.

Cliente - Cliente

id Cliente: 1222 Clasificación: Muy bueno Estado Entidad: Activo Propietario: Administrador ...

Nombre Fiscal: EFEBEGE INFORMÁTICA, S.L.

CIF / NIF: 096725254 Nombre Comercial: EFEBEGE

CCC: Sector: CNAE: Nº Empleados: 0

Localización: Clasificación Geográfica: Dirección Principal: Calle: Código Postal: Ciudad: Provincia / Estado: País: ESPAÑA

Internet: e-Mail Principal: efebege@efebege.com e-mail Web: www.efebege.com



eCRM posee 2 entornos disponibles: una modalidad en formato **Aplicación Windows**, y otra modalidad de acceso a través de **Web**, accesible desde cualquier navegador de Internet.

eCRM es un sistema centralizado, de forma que es posible acceder a la información desde su oficina o a través de Internet, algo totalmente esencial para la movilidad de su fuerza de ventas. Los permisos de acceso están basados en roles y grupos de usuarios, lo que permite trabajar únicamente con la información relevante para el usuario.

eCRM permite ser integrado con la mayoría de bases de datos del mercado, de forma que es posible integrarlo con su sistema ERP o software de gestión actual.

Nuestro sistema soporta la suite ofimática *Microsoft Office*, lo que le permite generar o abrir documentos guardados en el **Gestor Documental** que incluye el sistema. Para todos los informes generados existe la posibilidad de exportación a los formatos más habituales: Excel, PDF, HTML...

eCRM ha sido desarrollado con tecnología **.NET** de **Microsoft**, lo que le garantiza nula obsolescencia y la garantía de utilización de la última tecnología en entornos de desarrollo. Al ser un producto desarrollado por **efebege**, Partner certificado de **Microsoft**, usted siempre tendrá la opción de personalizar por completo su aplicación para adaptarla a las necesidades y particularidades de su empresa.

Escoja a **efebege** como su socio tecnológico y obtenga:

- Innovación, el Departamento de Desarrollo de **efebege** destina una parte de su jornada laboral al estudio y desarrollo de nuevas soluciones.
- Garantía y seguridad en nuestros productos y servicios, gracias a una dilatada experiencia en el desarrollo e implantación de sistemas de gestión.
- Trato cercano y personalizado, hablamos de PYME a PYME.
- Soporte tecnológico integral, cubrimos todos los aspectos tecnológicos de su empresa.
- Conocimiento de sus necesidades y de su negocio.

No espere más. Póngase en contacto con nosotros y solicite una demostración del producto sin ningún tipo de compromiso. Solicite más información por teléfono llamando al **96 317 00 32** o por email escribiendo a efebege@efebege.com, o llamando al **607 322 947** o escribiendo a consultingmg@consultingmg.com