

ekon. c²rm

**La solución para la gestión comercial
y con terceros**

ekon, líder en soluciones sectoriales



www.ccsagrosso.com

CCSAGRESSO

A Unit 4 Agresso Company

ekon. c²rm

conocimiento y servicio

La respuesta a un cambio de filosofía

En un mercado como el actual, la relación con clientes cobra cada vez más importancia en todos los procesos de gestión empresarial. En este contexto surge el concepto de CRM (del inglés *Customer Relationship Management*), que defiende la eliminación de la gestión "artesanal" con clientes para gestionar este proceso con soluciones informáticas, que no deben confundirse con meras agendas electrónicas.

Las empresas actuales deben ser conscientes de la necesidad de industrializar su gestión en relación con sus clientes: saber quiénes son, gestionar los procesos de ventas, etc. Las principales ventajas de este proceso son las siguientes:

- **Percepción positiva por parte del cliente.** Recibe información y comunicaciones personalizadas. Siente que tiene un trato único
- **La empresa transmite mejor imagen.** Consigue que sus clientes estén más satisfechos. Obtiene al instante el detalle de las ventas, puede realizar acciones comerciales clientizadas, etc. Existe una visión unitaria del cliente (1 to 1)
- **Se industrializa el conocimiento.** El cliente pasa a ser de la empresa, no del comercial, lo que se traduce en una rápida amortización de la solución
- **Se reducen las tareas administrativas y el descontrol burocrático.** Se realiza un seguimiento integrado del ciclo de vida de las compras y ventas del cliente (proceso preventa y posventa)

CCS Agresso va más allá: c²rm

CCS Agresso adopta el concepto de c²rm (*Customer and Company Relationship Management*). En él, todas las áreas de la empresa (Financiera, Compras, Ventas, etc.) se relacionan con el cliente y lo hacen a través de **ekon c²rm**, que es capaz de explotar toda la información generada por otras aplicaciones de la solución **ekon** para la gestión global de la empresa: ventas, compras, situación con-

table, etc. Da respuesta a complejos procesos administrativos y empresariales destinados al exterior desde la perspectiva de su destinatario último: el cliente. En definitiva, **ekon c²rm** pasa a ser una extensión más de la gestión integrada. Además, es una óptima herramienta para conseguir la fidelización del cliente.

Campañas de marketing

La filosofía de mayor orientación al cliente marca la actividad de todos los departamentos de las empresas, desde el departamento comercial al de producción, pasando por Marketing. Éste último es uno de los más implicados, ya que además vela por la imagen de la empresa y por la aplicación cotidiana de su estrategia de diferenciación.

Como punto de partida, es básico disponer de una completa y eficiente gestión de las bases de datos tanto de clientes como de prospectos para, tras su análisis y posterior segmentación, proceder a su utilización en toda acción.

Para dar respuesta a las necesidades de este departamento, **ekon c²rm** incluye una potente gestión de campañas de marketing:

- Realiza en tiempo real un seguimiento de las campañas en curso, sea cual sea la vía escogida: telemarketing, mailing masivo, correspondencia ordinaria, fax, etc.

Proporciona herramientas que agilizan estas tareas:

- Facilitar la información que la gestión comercial demanda
- Durante el transcurso y al finalizar la campaña, facilita el control de costes y permite obtener estadísticas de las acciones efectuadas para optimizar la mejor dedicación de los recursos humanos y materiales utilizados
- Control sobre la publicación en medios de prensa de material publicitario de la empresa, etc.
- Análisis de respuesta y económico
- Visualización gráfica de la situación de los candidatos, ingresos y costes

Gestión comercial

Toda el área de gestión comercial está enfocada a trabajar con compañías y sus contactos. Agrupa toda la actividad que se va a realizar para una compañía (que puede ser ya cliente / proveedor o pasar a serlo posteriormente):

- Seguimiento y control de las actividades de la fuerza de ventas
- Seguimiento y control de las ofertas económicas presentadas

Sin salir del escritorio de la gestión comercial, se puede acceder a toda la información necesaria de las acciones que deban realizarse o se hayan realizado con dicha compañía. Cada acción debe estar ligada a una oportunidad de negocio, que previamente será definida.

En el escritorio está accesible toda la información comercial de una compañía. Tras la identificación de esta compañía con la que se desea trabajar y el representante, es posible:

- Gestionar las oportunidades de negocio a las que se asignan las acciones
- Personalizar los contactos con los que se desea trabajar por representante
- Gestionar las acciones, pudiendo asignar recursos, definir informes, etc.
- Realizar la gestión y análisis de ofertas a clientes
- Gestionar el embudo (*pipeline*)



SAC + SAT (Servicios de Atención al Cliente y de Asistencia Técnica)

Con el objetivo de alcanzar una mejora constante en el servicio a clientes, **ekon c²rm** permite gestionar mediante el área de SAC + SAT (Servicios de Atención al Cliente y de Asistencia Técnica) los departamentos de servicio postventa de la actividad de las empresas.

Con él puede estar seguro de que sus clientes recibirán tanto el mejor soporte como un eficiente servicio postventa, ya que realiza ágil y eficazmente la planificación y asignación de técnicos para la resolución de incidencias, así como otros procesos complementarios.

Este módulo integra las siguientes funcionalidades:

- Gestión del conocimiento asociado
- Gestión del parque material e inmaterial
- Gestión de las llamadas (solicitudes de intervención), call-center
- Gestión y análisis de las intervenciones
- Situación y control de garantías
- Gestión del parque en depósito

La gestión del SAT incluye los activos en préstamo de igual manera que los productos vendidos a los clientes. Un producto en préstamo también se encuentra en las instalaciones de un cliente y puede ser objeto de intervenciones de mantenimiento o reparación. Así pues, la gestión del parque hace referencia a todos los productos vendidos o en préstamo.

ekon c²rm permite gestionar igualmente llamadas que demandan asistencia técnica. Una solicitud de asistencia puede ser la causa de la apertura de varias intervenciones, y a partir de esta solicitud se generan y entregan presupuestos a clientes.

Una vez registrada la llamada, **ekon c²rm** realiza la asignación de los mejores técnicos disponibles (de la propia empresa o subcontratados) para la realización de la intervención.

En función de la información recibida, muestra si se ha de realizar on-site, vía telefónica o en instalaciones especializadas. El módulo SAC + SAT facilita la confección de informes de intervención, incluyendo gastos facturables o excluyendo partes sustituidas. Además, facilita la rápida facturación y el control de equipos informáticos de clientes, ya que mantiene un histórico de las intervenciones realizadas tanto por equipo como por cliente.

Gestión con proveedores

ekon c²rm permite llevar una exhaustiva relación con terceros, destinada a mejorar y fidelizar la relación con los diversos proveedores de la compañía, realizando labores de prospección de las ofertas y servicios más provechosos para su empresa, aplicando siempre los estándares de calidad que la caracterizan.

Este módulo le permite realizar con sobradas garantías de éxito las siguientes actividades:

- Seguimiento y control de las relaciones con proveedores
- Seguimiento de las compras realizadas
- Planificación de las acciones conjuntas con proveedores
- Gestión del catálogo de productos de proveedores
- Búsqueda de las mejores ofertas para la compañía

Puede estar tranquilo al gestionar sus relaciones con terceros, **ekon c²rm** le garantiza la máxima profesionalidad.



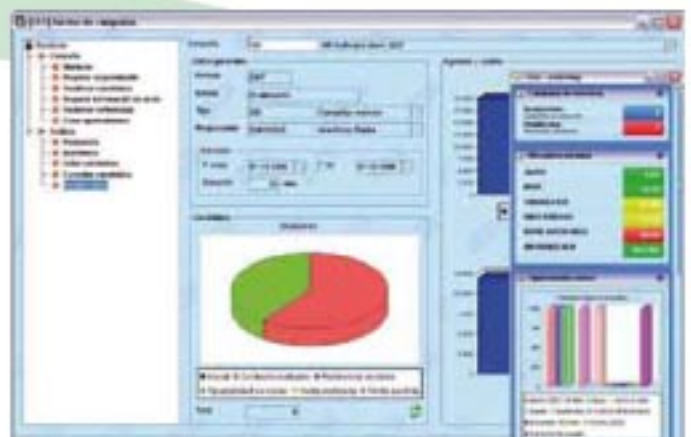
ekon c²rm va más allá. Su total integración con el resto de aplicaciones de la solución ekon permite que se establezcan relaciones comerciales con todos los interlocutores internos y externos de la empresa dentro de un clima de confianza, lo que se percibe como un interesante valor añadido.



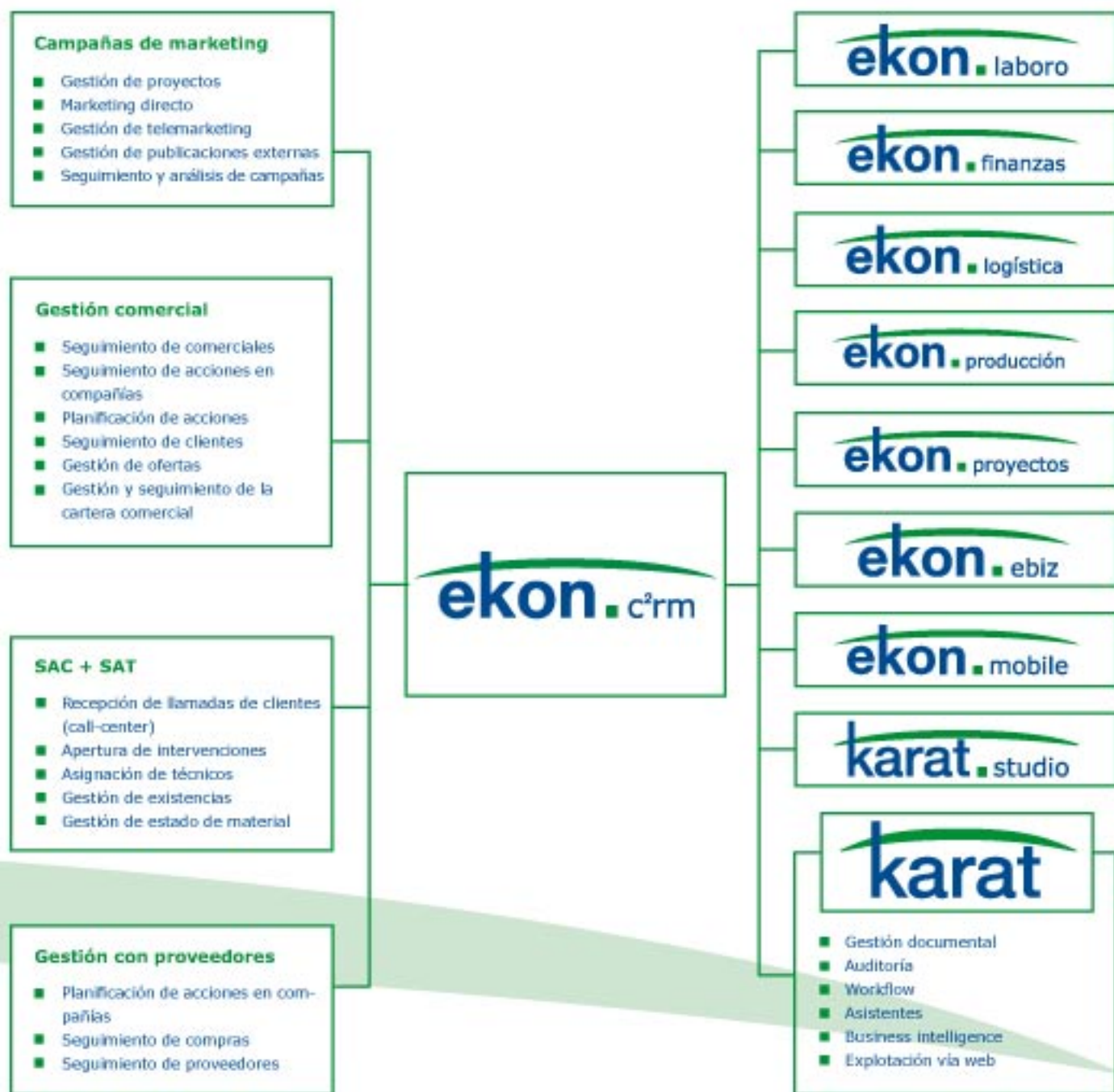
ekon c²rm ofrece a su empresa la información y procesos necesarios para conocer mejor a sus proveedores, comprender sus necesidades y crear relaciones sólidas y efectivas entre la empresa, su grupo de proveedores y su canal de distribución.



Su empresa puede mejorar significativamente sus niveles de calidad gracias al módulo SAC + SAT de **ekon c²rm**. Reduce considerablemente la duración de los circuitos asociados a las intervenciones (recepción de llamada / asignación de técnico / reparación de equipo), facilitando la confección de informes y estadísticas.



Mediante los indicadores dinámicos totalmente personalizados (widgets), idóneos para tener acceso instantáneo a la información deseada, obtendrá: ayuda proactiva a la toma de decisiones, un cuadro de mando a la medida de todos los usuarios, optimizar la funcionalidad y la apariencia de las aplicaciones y motivar a los empleados al poder personalizar la consulta de sus indicadores de negocio.



Funcionalidades de ekon c²rm

CCSAGRESSO

A Unit 4 Agresso Company

Barcelona

Av. Castell de Barberà, 22-24
08210 Barberà del Vallès

Granada

C/ Aixa la Horra, s/n
Urbanización El Serrallo
18008 Granada

Madrid

Parque Empresarial Miniparc III - Edif. "D"
Caléndula, 93
Soto de la Moraleja
28109 Alcobendas

Bilbao

Paseo Landabbarri, 1
4º planta - oficina 406
(Edificio Artaza Etxea)
48490 Leloa

Valencia

Plaza Legión Española, 2
46010 Valencia

Zaragoza

Paseo Pamplona, 5
50004 Zaragoza

A Coruña

Comandante Fontane, 3
L5 entresuelo
15003 A Coruña

Castellón

Villafames, 24-26
Centro de Negocios Via Center
12006 Castellón

Málaga

C/ Compositor Lehmborg Ruiz, 9
Edif. Jábega, Oficina 9 bis
29007 Málaga

Sevilla

C/ Inca Garcilaso, s/n
Edif. EXPO - Isla de la Cartuja
41092 Sevilla

www.ccsagrosso.com - marketing@ccsagrosso.com

Tenemos una solución para su empresa
Llámenos al 902 227 000

Alemania - Bélgica - Canadá - Dinamarca - España - EEUU - Francia - Holanda - Noruega - Portugal - Reino Unido - Suecia