



infor:

business solutions

The solution partner for mid-sized manufacturing industry

infor:CRM

Customer Relationship Management

infor - a fitness boost for your business

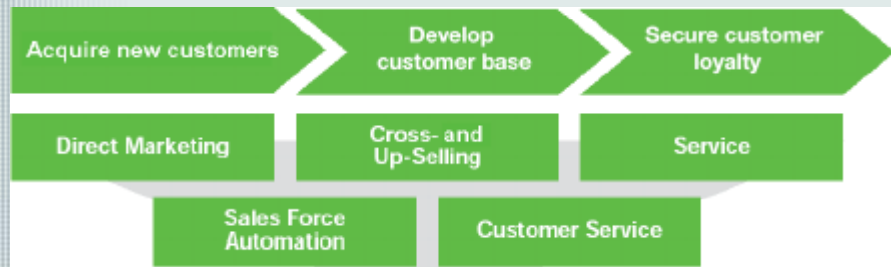
¿Qué es infor:CRM?

- Es un software de gestión de clientes y potenciales gracias al cual, las empresas pueden organizar, actualizar y mantener información sobre todo el proceso de relación con dichos clientes de manera sencilla y eficaz.
- Con infor:CRM podrá realizar una estrategia de comunicación efectiva y crear nuevas estrategias de marketing, a la vez que ofrece un excelente servicio de soporte post venta de sus productos, lo que revierte en calidad en la gestión global de sus procesos.

infor:CRM mejora las comunicaciones con los Clientes

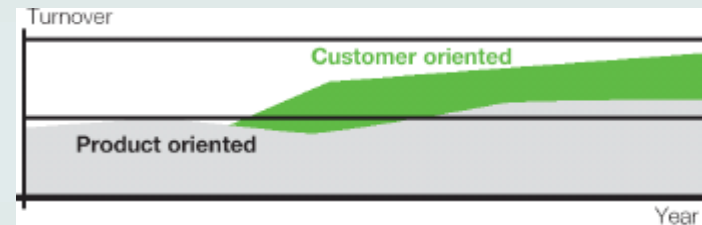
La realidad

- El esfuerzo de vender a un nuevo cliente es seis veces mayor que vender a un cliente actual.
- Un cliente insatisfecho comunica a unas ocho personas su mala experiencia.
- La posibilidad de vender un producto a un nuevo cliente es de un 15%, mientras que para un cliente actual es de un 50%.
- Con un servicio de atención rápido y una ratio de resolución mínimo de un 70% los clientes aumentan su nivel de lealtad.



Usando infor:CRM puede:

- Incrementar las ventas a través de un mejor desarrollo de la actual base de clientes, mediante la gestión de prospectos y captación de nuevos clientes.
- Mejorar el servicio al disponer de información integrada y al instante.
- Introducir sólidos procesos y procedimientos de ventas.
- Aumentar la lealtad de los clientes, estrechando relaciones.
- Gestionar todo el ciclo de vida del producto para maximizar el retorno de la inversión.
- Ofrecer más valor a través de información relevante y personalizada.
- Llevar a cabo campañas publicitarias más eficaces.
- Atender inconvenientes con mayor rapidez.



infor:CRM - Módulos

El conocimiento del cliente asegura una óptima focalización del negocio



- **Funciones Básicas.** Automatización de los procesos de marketing, integración con la gestión comercial, compartir información, usabilidad configurable, diseño y búsquedas guardadas, delegación, avisos de tareas retrasadas.
- **Marketing.** infor:CRM ofrece una visión general de todas las acciones de marketing realizadas para captar potenciales y desarrollar la base de clientes.
- **Automatización Fuerzas de Venta.** infor:CRM provee una almacenamiento centralizado de leads en una base de datos uniforme, accesible y segura y el control de las acciones relacionadas con los clientes.
- **Help Desk.** infor:CRM provee de un sistema de alto rendimiento para dar soporte a departamentos de post-venta o de operaciones en campo.
- **Integración con infor:PYME.** infor:CRM trabaja en cooperación con infor:PYME.
- **Seguridad y Replicación Bases de Datos.** Capacidad de replicar la base de datos central para su tratamiento.
- **Informes.** infor:CRM incluye un Cuadro de mando que permite seguir los proyectos de venta, la toma de contacto y los resultados mensuales para oportunidades en “pipeline”, de forma gráfica y con datos clave para la toma de decisiones.

infor: CRM - Funciones Básicas

- **Automatización de los procesos de marketing.**
 - Gestión de oportunidades para seguir y cultivar nuevos contactos.
 - Gestión de campañas por correo electrónico para prospectar nuevos clientes y lanzar ofertas.
 - Gestión y seguimiento de campañas a través de múltiples canales.
 - Informes de campañas para poder analizar la eficacia de las actividades de marketing.

- **Integración con la gestión comercial.**
 - Gestión del origen de las oportunidades para compartir información y conseguir negocios cruzados.
 - Gestión de cuentas para controlar todas las interacciones con clientes en un solo sitio.
 - Desde un solo sitio, podrá editar rápidamente la configuración de usuario, las vistas y diseños.

- **Compartir información.**
 - Gestión de actividades para e-mails, tareas, llamadas y reuniones.
 - Distribución de contenidos para consolidar fuentes de información de terceros.
 - Servicio de noticias
 - Con la opción de “Fuentes de noticias RSS” puede seleccionar y gestionar sus fuentes de noticias favoritas y visualizarlas en pantalla”.

infor: CRM - Funciones Básicas

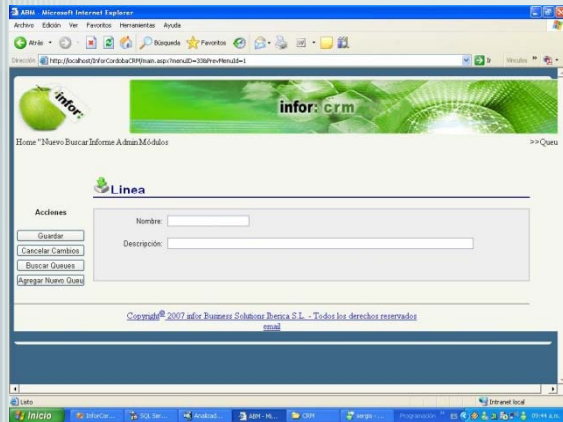
- Usabilidad

- La pantalla de Inicio muestra la información como un conjunto de preferencias. El usuario puede reconfigurar estos apartados para mostrar únicamente la información que quiera ver.
- En cada apartado puede añadir o quitar columnas y configurar filtros para ver la información de un período determinado, un usuario específico etc. El usuario puede añadir y quitar apartados, moverlos a cualquier sitio de la página para reconfigurar su página de inicio.

- Diseño y búsquedas guardadas.

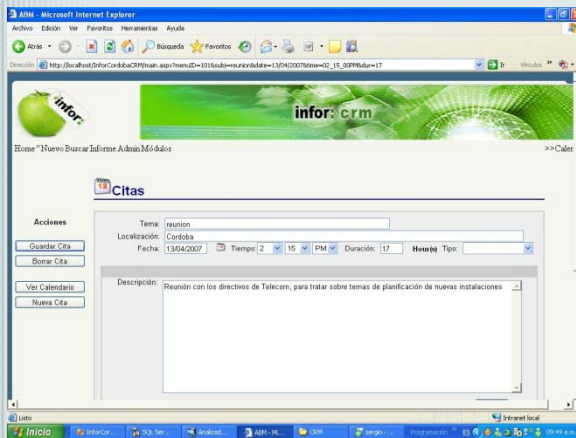
- Después de realizar una búsqueda, el usuario podrá guardar los resultados, ocultando columnas no deseadas y ordenar las columnas visibles en orden ascendente o descendente. También podrá ordenar los resultados de la búsqueda por columna.

infor: CRM - Funciones Básicas



■ Actividades

Son el componente central del CRM. Las actividades pueden ser delegadas a otras personas y puede supervisarse su ejecución y estado. Existe una comunicación directa entre la compañía y las personas que están en campo (modo portátil). Existen diversas funciones tales como seguimiento y grado de avance, asignación de campañas y proyectos de venta, estado y prioridad, visión del cliente en todas las actividades.



■ Alertas

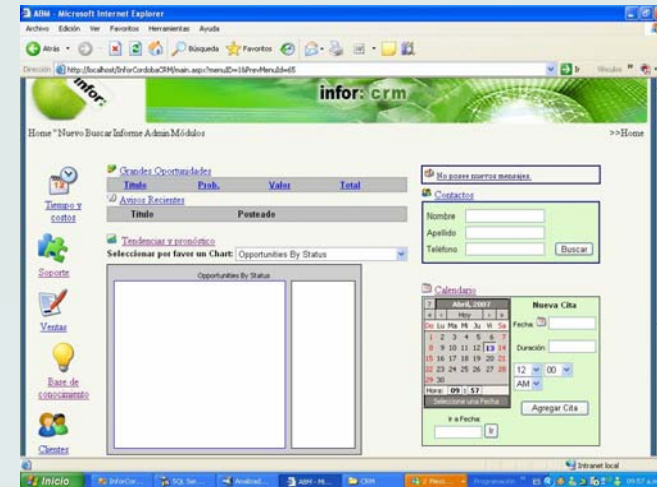
Las actividades retrasadas son señaladas en rojo al usuario. La información de **infor:CRM** puede ser también monitorizada para lanzar avisos y emails a la compañía o clientes.

■ Documentos

Documentos, hojas de cálculo y email se pueden adjuntar a las actividades y preguntas, y pueden ser visualizados.

infor: CRM - Automatización de la Fuerza de Ventas

- **Coordinación del equipo de ventas.** Las características de comunicación y replicación de infor:CRM y su fácil uso facilitan a los vendedores usar el sistema para su propia gestión comercial.
- **Proyectos de ventas.** Completa definición y gestión de proyectos de ventas.
- **Propuesta y cotizaciones.** Gestión de propuesta y cotizaciones: las propuestas se integran con la información de ventas, link OLE con formatos de propuestas Word y Excel, numeración de propuestas y tracking, detalles del prospect e integración con el sistema de cotizaciones, log de cotizaciones y órdenes de venta desde infor:PYME
- **Reporting de pipeline y previsiones.**
Historial completo de las diferentes ventas y previsiones de costos.
- **Ventas en portátil (opción).**
Conexión vía web o intranet.

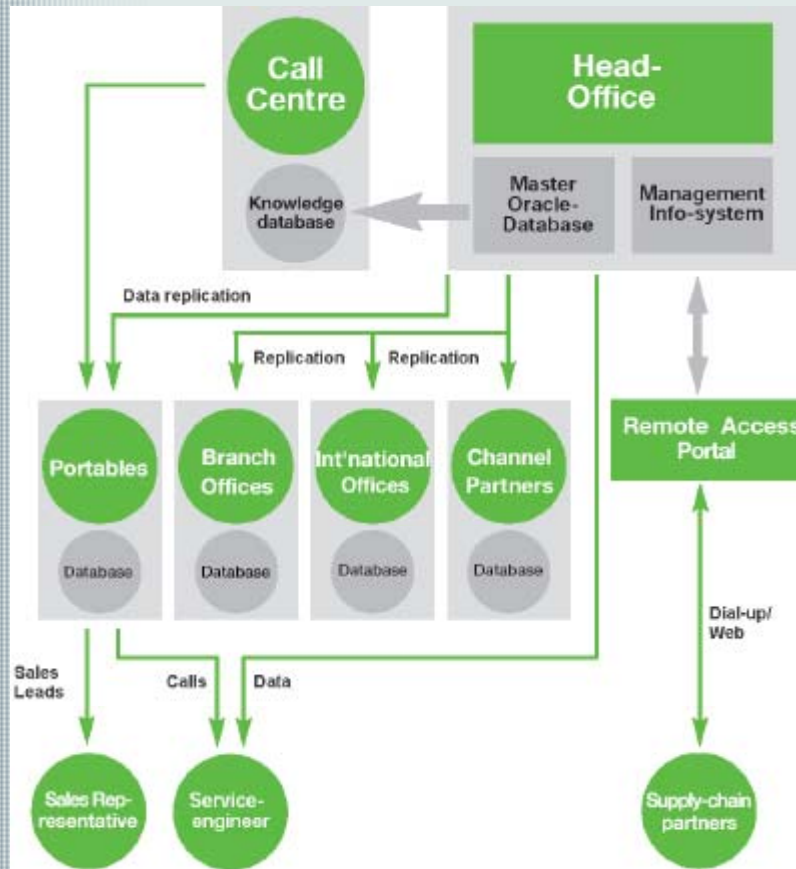


infor: CRM - Integración con infor:PYME

- **Infor:CRM e infor:PYME trabajan en equipo.**
 - Las direcciones de los clientes y sus detalles son sincronizados entre los dos sistemas y puede ser mantenido en ambos.
 - Las direcciones de los proveedores y sus detalles son sincronizados.
 - Los equipamientos o materiales son creados y mantenidos en **infor:PYME** y son disponibles para **infor:CRM** con posibilidad de actualización.
 - Las órdenes de servicios pueden ser creadas en **infor:CRM** con posibilidad de procesamiento en **infor:PYME**.
 - Las cotizaciones, órdenes de venta y entrega de notas pueden consultarse en **infor:CRM**, siendo posible toda clase de agrupamientos, ordenaciones y consulta de detalles.



infor: CRM - Replicación de Base de Datos y Seguridad



Replicación de Base de Datos.

- Estructura jerárquica entre oficinas centrales, delegaciones y laptops (PDA).
- Proceso de replicación a través de conexión acceso remoto (VPN, línea telefónica o internet).
- Replicación en las dos direcciones cada 15 minutos (dependiendo del ancho de banda).
- Documentos copiados en las dos direcciones.
- Óptimo algoritmo de resolución de conflictos.
- Completa y detallada información sobre el proceso de replicación y conflictos.

Seguridad.

- Se pueden definir restricciones de acceso a la información a nivel campo y reglas de replicación de acuerdo al perfil del usuario y los requerimientos del negocio.

infor: CRM - Reporting y customización

- **Consultas.**
 - Fácil uso de filtro de selección
 - Cambios de ordenes de columnas
 - Ordenaciones cliqueando la cabecera de columna
 - Supresión o inclusión de columnas (campos)
 - Agrupaciones por cualquier campo
 - Grupos multinivel
 - Drill-down en grupos

- **Listados estándares**
 - Leads por meses
 - Pipeline de ventas
 - Previsión de ventas
 - Progreso de campañas
 - Información de operadores de venta

- **Customización de formularios.** El generador de formularios HTML facilita la creación de formularios específicos. Los formularios HTML pueden ser replicados en portátiles y la información adicional puede ser replicada en ambas direcciones.

**Gracias por
su atención**



infor business solutions
Berguedà, 1, PI 3ª
Edificio Prima Muntadas - A
Parc de Negocis Mas Blau
08220 El Prat de Llobregat
Barcelona - España
Tel. 34 93 378 97 00
Fax 34 93 370 90 62
www.inforbiz.biz
e-mail: marketing@inforbiz.biz

infor - a fitness boost for your business

www.inforbiz.biz

infor:
business solutions