



Introducción:

Las siglas CRM se refieren a Customer Relationship Management, en español es la gestión de las relaciones con el cliente.

Un CRM permite crear relaciones definitivas y rentables, generando una real y sostenible ventaja competitiva.

A partir de esta presentación usted aprenderá la forma en que B1 Sales lo podrá ayudar a organizar y mejorar la relación con sus clientes.



Mayor fuerza de Ventas



Mejor Atención al Cliente



Automatización del proceso de Marketing





COMPONENTES PRINCIPALES

B1 Sales permite a los usuarios administrar todas las relaciones que la empresa maneja : clientes, socios, candidatos y otros.

Sus componentes principales son:

- Administración de la fuerza de ventas.
- Administración del proceso de marketing.
- Atención a clientes.
- Seguridad.





ADMINISTRACIÓN DE LA FUERZA DE VENTAS

Este componente le permite a las empresas administrar todos los aspectos de su ciclo de ventas, permitiendo manejar sus cuentas, oportunidades, productos, candidatos y otros.

Los tableros y reportes que pueden generarse permiten a los usuarios obtener la información necesaria para la toma de decisiones en el área.





B1 Sales

FUNCIONES PRINCIPALES

- ✓ Leads/Candidatos
- ✓ Administración de cuentas
- ✓ Manejo de contactos
- ✓ Administración de oportunidades
- ✓ Administración de contratos
- ✓ Seguimiento de compromisos, actividades y tareas de ventas
- ✓ Estandarización de un proceso efectivo y exitoso de ventas
- ✓ Valoración y presupuestos de oportunidades
- ✓ Tableros de control
- ✓ Reportes
- ✓ Personalización

Algunos beneficios de la Automatización de la Fuerza de Ventas

- Dar seguimiento personal y puntual a todos los prospectos, cuentas, contactos y oportunidades de negocio generadas.
- Incrementar el porcentaje de prospectos que se convierten en clientes.
- Rentabilizar las inversiones en marketing.
- Calificar cada prospecto con respecto a sus productos y servicios antes de invertir en ellos.

- Estandarizar los procesos de venta.
- Lograr cierres ganadores con más frecuencia.
- Mejorar los rendimientos de la compañía.
- Aumentar radicalmente su base de prospectos de venta y por consecuencia sus ventas.
- Que no exista ninguna cuenta desatendida y ninguna oportunidad sin darle seguimiento.
- Reportes rápidos y fácil entendimiento.



ADMINISTRACIÓN DEL PROCESO DE MARKETING

Este componente proporciona todas las herramientas necesarias para llevar adelante un exitoso manejo de todas las iniciativas de marketing de la empresa.

Manejando y dando seguimiento a las campañas de marketing, midiendo sus resultados, generando reportes, tableros y administrando los candidatos le brinda al usuario una forma sencilla y clara del manejo del área.





B1 Sales

Funciones principales

- ✓ Campañas de marketing
- ✓ Manejo de Leads y prospectos
- ✓ Manejo de contactos
- ✓ Administración de oportunidades
- ✓ Administración de contratos
- ✓ Seguimiento de tareas y actividades de campañas de marketing
- ✓ Planificación y ejecución de campañas
- ✓ Rastreo de campañas
- ✓ Tableros de control
- ✓ Analíticos
- ✓ Personalización

Algunos beneficios de la Automatización del Marketing

- ❑ Conocer con precisión los resultados obtenidos en cada campaña de mercadotecnia.
- ❑ Mejorar radicalmente el impacto en cada campaña y por lo tanto el retorno de inversión.
- ❑ Predecir el comportamiento de clientes y prospectos.
- ❑ Segmentar a sus clientes y atender sus necesidades en ese sentido.
- ❑ Apuntar mejor los esfuerzos de publicidad y promoción .

- ❑ Mejorar los rendimientos de la compañía.
- ❑ Conocer y repetir aquello que ya dió resultado.
- ❑ Observar en dónde soy más débil y en dónde más fuerte.
- ❑ Eliminar cuellos de botella.
- ❑ Analizar tendencias en cambios de comportamiento.



ATENCIÓN A CLIENTES

Este componente le permite a la empresa administrar todos los incidentes, requerimientos, solicitudes, etc. tanto de soporte como de servicios que los clientes realizan.

Todos estos casos son almacenados con sus correspondientes soluciones en una base de conocimientos que será consultada cuando un caso similar ocurra.

De esta manera se mejora radicalmente el servicio de atención a cliente.





B1 Sales

Funciones principales

- ✓ Casos de soporte y servicio
- ✓ Soluciones
- ✓ Bases de conocimiento y experiencia
- ✓ Seguimiento de actividades de soporte y servicio a clientes
- ✓ Rastreo de ticket de soporte
- ✓ Control de actividades de soporte
- ✓ Standardización del proceso de atención y soporte a clientes
- ✓ Tableros de control
- ✓ Personalización

Algunos beneficios de Atención y Servicios al Cliente

- Medir los resultados y esfuerzos de las actividades de atención a clientes.
- Mejorar dramáticamente la satisfacción del cliente.
- Lograr mayor lealtad y permanencia de clientes.
- Predecir el comportamiento de clientes y prospectos.
- Visualizar nuevas oportunidades de negocio.
- Dar soluciones mucho más rápidas y con mayor impacto.

- Capitalizar la experiencia de la empresa.
- Mejorar la experiencia de sus clientes con la empresa.
- Estandarizar el procesos de atención y servicio a clientes.
- Atender puntualmente todos los requerimientos y compromisos con el cliente.
- Contar y compartir toda la información con el personal indicado.



SEGURIDAD

La seguridad es uno de los temas más preocupantes hoy en día, es por ello que se dedica especial atención a este componente, que utiliza diferentes herramientas, para darle al usuario la seguridad que necesita.

Permite a la compañía compartir y asegurar que toda la información crítica de la empresa esté disponible, definiendo perfiles de seguridad y privilegios que garanticen visibilidad, según cada nivel de acceso.





B1 Sales

Funciones principales

Para que B1 Sales funcione adecuadamente, el sistema operativo a utilizar debe ser Microsoft Windows 2000 Server o superior respetando la línea de sistemas operativos para servidores.

A su vez el mismo debe soportar el Framework Microsoft .NET v2.0.50727 y manejar una base de datos Microsoft SQL Server 2000.

Los requerimientos de hardware varían dependiendo la cantidad de usuarios que utilicen el sistema, ya que esto aumenta o disminuye el tamaño de la base de datos y la cantidad de archivos que se suban al servidor.

- Ingreso al sistema a través de un nombre de usuario válido con su correspondiente contraseña.
- Encriptación de valores enviados entre páginas mediante un algoritmo propio que sólo puede ser descifrado a través de una clave privada.
- No permitir presionar el botón derecho del mouse en ninguna de las páginas para que no se desplieguen menús.

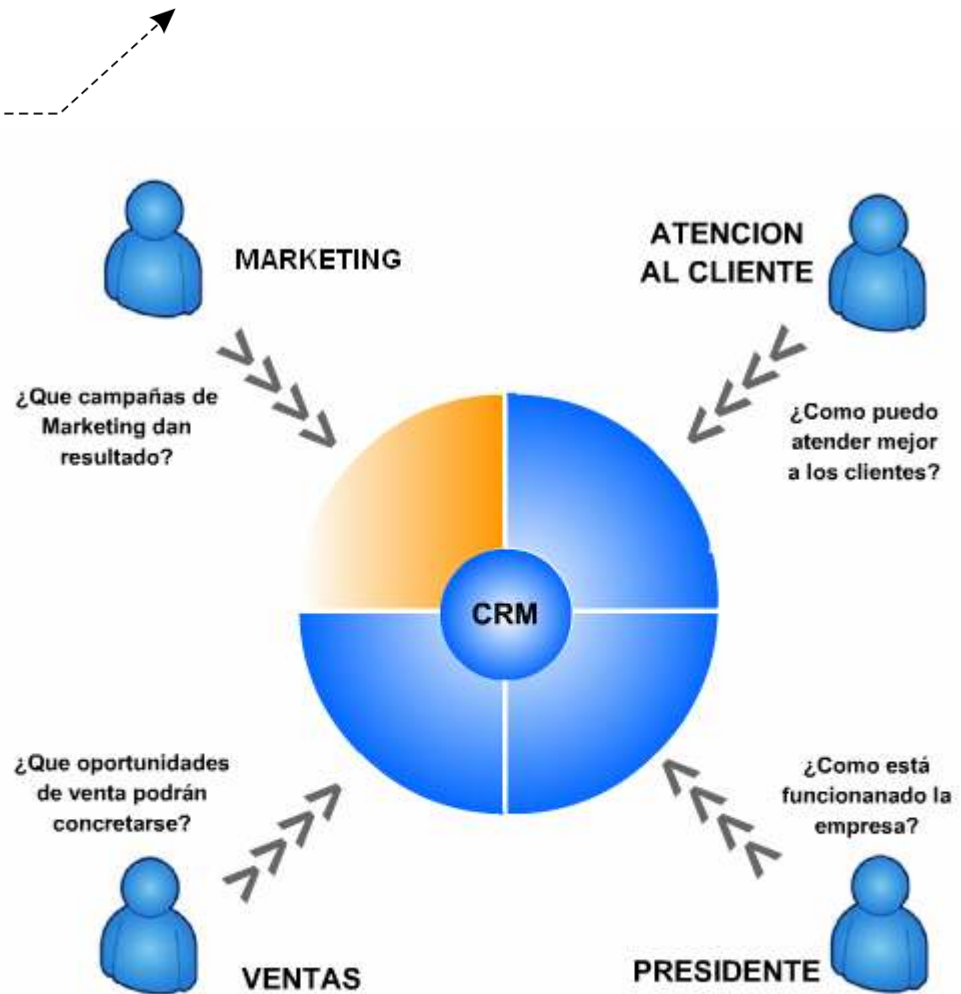
- Quitar las barras de direcciones y de navegación de los exploradores para que el sistema sea sólo modificado a través de su propia funcionalidad.
- Encriptación de contraseñas almacenadas en la base de datos mediante el algoritmo mencionado anteriormente.
- Utilización de permisos para cada acción que pueda realizarse en el sistema (crear, eliminar, modificar, acceder, etc.).
- Utilización de permisos especiales para cada una de las cuentas.



Beneficios

Como principal fin podemos ayudar a tener mejores resultados empresariales, mejores rendimientos y más utilidades.

Todas nuestras soluciones son totalmente Web, con la tecnología más avanzada y de clase mundial, con una arquitectura que le dará beneficios desde un principio, tales como inversión cero en software y hardware, el poder acceder desde cualquier lugar del mundo sin mayor problema sólo contando con una computadora y conexión a Internet.





Módulos disponibles

El CRM es la mejor estrategia de negocios, hoy en día para las empresas que buscan mayor competitividad y mejor respuesta, comunicación y entendimiento de su mercado y consumidores.

Los módulos que lo componen abarcan todos los aspectos que se manejan en una empresa para llevar adelante las áreas correspondientes; desde la creación de un candidato hasta la concretización de una oportunidad de venta incluyendo la atención post-venta.

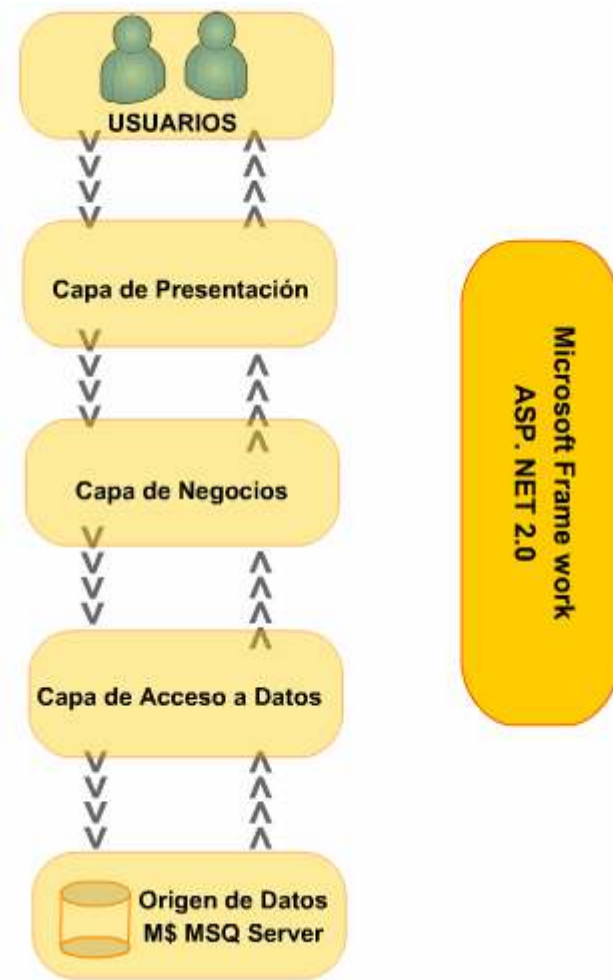




TECNOLOGÍA

Para el desarrollo de **B1 Sales** se ha utilizado la última tecnología que el mercado ofrece hoy en día, explotando toda su funcionalidad y aprovechando su potencial al máximo.

A través del **Framework ASP.NET 2.0** de Microsoft, con el lenguaje de programación C# y una base de datos Microsoft SQL Server podemos concluir que poseemos una herramienta con tecnología de última generación.





Funciones principales

Para el desarrollo de **B1 Sales** se ha utilizado la última tecnología que el mercado ofrece hoy en día, explotando toda su funcionalidad y aprovechando su potencial al máximo.

A través del **Framework ASP.NET 2.0** de Microsoft, con el lenguaje de programación C# y una base de datos Microsoft SQL Server podemos concluir que poseemos una herramienta con tecnología de última generación.

- Tener una orientación total al cliente.
- Hacer mucho más productiva la empresa.
- Mejorar radicalmente los rendimientos de la empresa.
- Aumentar fuertemente la lealtad de los clientes.
- Lograr mayores ventas.
 - Nuevos Clientes.
 - Mayor frecuencia en compra de clientes actuales.
 - Aumento en la cantidad promedio de compra por cada venta realizada.
 - Ventas cruzadas.
- Mucho mejores retornos de inversión en inversiones de mercadotecnia y publicidad.
- Mayores utilidades para la empresa.



B1 Sales

B1 Sales

B1 Sales es una herramienta de negocios muy potente con un gran número de soluciones de negocios integradas y relacionadas entre sí que permitirán alcanzar y superar todos los objetivos económicos que se plantee.

Las características y funciones de nuestra solución la hacen única, permitiendo adaptar todo el sistema de manera que se ajuste a sus procesos de negocios, logrando una personalización total sin necesidad de tener conocimientos técnicos, todo se logra desde la misma solución y definiendo únicamente parámetros.

- Funcionalidad única y muy potente.
- Solución Web permitiendo acceso desde cualquier lugar del mundo.
- Sólo se requiere una computadora con conexión a Internet.
- Disponibilidad 24 x 7.
- No requiere inversión en software y hardware muy costosos e imposibles de mantener.
- No requiere ningún conocimiento técnico.
- Intuitiva y sencilla de usar.
- Implementación en días y no semanas o meses.
- Tecnologías de vanguardia y última generación .
- Actualizaciones y mejoras continuas sin costo adicional.
- Soporte, servicio y capacitación.
- Solución de clase mundial.
- El mejor retorno de inversión.



Fin de la Presentación

