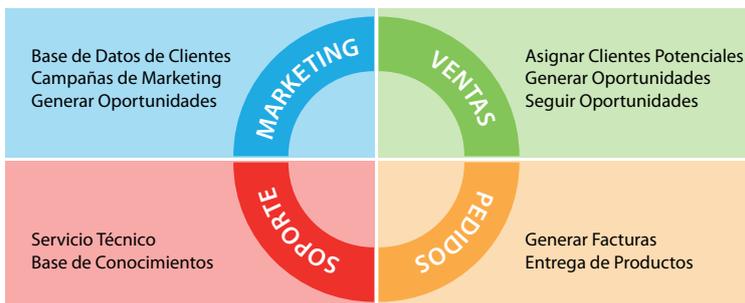




## SI TIENE CLIENTES, NECESITA CRM



**INFORMACIÓN DE VALOR PARA SU NEGOCIO**  
**METODOLOGÍA PARA EL ÉXITO DE SUS VENTAS**  
**GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE**  
**CAMPAÑAS, OBJETIVOS Y PRESUPUESTO**

## El Cliente: Principal factor estratégico de su negocio

### CONTACTOS

Segméntelos para llegar a un mercado objetivo con propuestas comerciales acertadas. Incorpore los nuevos contactos para que reciban sus impactos de Mailing o actuar sobre ellos desde el primer momento. Convierta contactos en oportunidades de negocio, en clientes potenciales y reales.

### OPORTUNIDADES

Focalice a su equipo de ventas en las Oportunidades de negocio y establezca su metodología de venta identificando el importe estimado, la fecha prevista de cierre, el estado, el nivel de interés, los competidores, ...

### CASOS

Proporcione a su departamento de Calidad de un registro que permita gestionar: Reclamaciones de clientes, Disconformidades, Sugerencias y Proyectos de mejora. Conozca el flujo de resolución de cada incidencia y el estado en que se encuentra.

### AGENDA

Visualice la agenda de sus comerciales o técnicos por meses, semanas o días. Optimice al máximo la planificación de los trabajos para obtener mayor productividad de sus recursos. Organice reuniones bloqueando la agenda de los recursos convocados. Registre su calendario laboral y controle las vacaciones, permisos y bajas del personal.

### HELP DESK I TELE-VENTA

Integre su departamento de atención al cliente o soporte técnico en su CRM. Registre las llamadas, el resultado y el tiempo destinado a cada una. Gestione las tareas pendientes y las próximas actividades.

### CAMPAÑAS DE MARKETING

Organice campañas comerciales definiendo objetivos y presupuesto de coste. Active las diferentes tareas de la campaña, genere a cada comercial las acciones que debe realizar y asegúrese que se han realizado. Conozca los resultados coste y venta de cada campaña. Analice los tiempos a sus llamadas, las franjas horarias en que se producen, los costes y resultados obtenidos.

### INTEGRACION CENTRALITA IP

Ten CRM dispone de conectores para integrarse con centralitas IP homologadas por Ten ERP.

### INTEGRACION EXCHANGE

Las agendas y contactos de Ten CRM-ERP se sincronizan con su Microsoft OUTLOOK o con cualquier dispositivo Smartphone compatible con Exchange.



### INTEGRACION ERP

Acceda desde el CRM a los presupuestos, pedidos o facturas de los clientes. Consulte el histórico de ventas, el histórico de tareas o las actividades pendientes. Visualice y gestione la actividad de sus cuentas: tareas pendientes, histórico de tareas, intervenciones de servicio post venta, casos (reclamaciones, sugerencias,...) **El CRM es parte de su ERP.**

**Organice su equipo comercial y unifique la metodología de la gestión de Oportunidades de Venta, Casos, Contactos, Clientes, Potenciales y Ofertas. Una valiosa información que permitirá tomar decisiones con un efecto tangible sobre su negocio.**

- ✓ Convertir referencias en nuevos compradores, y los nuevos compradores en clientes duraderos.
- ✓ Ofrecer servicios y asistencia post venta de calidad. Administración de contratos y garantías.
- ✓ Planificar las acciones de marketing, administrar las campañas, tele-marketing, generación de leads y segmentación de clientes.
- ✓ Asegurar el seguimiento y cierre de las oportunidades de negocio.
- ✓ Conocer la rentabilidad de sus clientes, contratos, proyectos, campañas y recursos.

