

La solución CRM para la gestión colaborativa de ciclos de venta y relaciones con cliente

Exact Synergy CRM

La mejor manera de mantener el nivel competitivo de una compañía es conocer a sus clientes y centrarse en sus necesidades. Esta fue nuestra idea al desarrollar dentro de Exact Synergy el área de Customer Relationship Management – CRM.

Exact Synergy CRM de Exact, es una innovadora solución de gestión comercial basada en tecnología web que abarca todo el ciclo de vida del cliente.

Permite gestionar la relación con sus clientes, socios, empleados y proveedores de manera totalmente integrada. La solución facilita el conocimiento en cualquier momento y lugar de la situación real de la actividad comercial en la organización y asiste a la gerencia en la toma de decisiones.

Exact Synergy CRM es excepcionalmente flexible; incluye una potente herramienta de gestión de flujos de trabajo que permite adaptarse de forma sencilla a los procesos de negocio específicos y cambiantes de cada empresa.

Los Portales Web, integrados en nuestras aplicaciones, ofrecen la posibilidad de comunicarse de forma activa y sencilla con todos los clientes, socios y proveedores de su compañía. Las conexiones son seguras y permiten interacciones con cada uno de los clientes.

El Portal de Clientes podrá personalizarse para que muestre información relativa a la empresa, los acuerdos y contratos, los pedidos o peticiones de servicio, su situación todo ello a partir de cuadros de mando adaptables a las necesidades de cada usuario.



Beneficios Exact Synergy CRM

- Solución basada en Internet, permitiendo la movilidad geográfica de sus empleados
- Integración de toda la información y procesos
- Automatización de los procesos de ventas
- Gestión de la relación con los clientes
- Mayor control de las campañas de marketing
- Mejora en la calidad del servicio
- Información actualizada y disponible en tiempo real
- Anticipación y respuesta inmediata a las necesidades del cliente
- Aumento de la satisfacción del cliente
- Ahorro de costes tangible al reducir los excesos de comunicación
- Solución integrable con cualquier ERP
- Seguimiento de la actividad comercial por empleado, cliente, fecha, etc.





“Exact Synergy CRM, abarca todo el ciclo de vida del cliente e involucra a todos los departamentos de su empresa”

Exact Synergy CRM le ayudará a retener y compartir el conocimiento de cada uno de los departamentos de la empresa y posicionarla en una situación preferente con respecto a sus competidores.

Área de **MARKETING**

Permite rentabilizar las acciones de marketing y optimizar al máximo la gestión de los recursos disponibles, tanto materiales como humanos.

- Gestión de campañas: planificación, ejecución, seguimiento y análisis de campañas de marketing a través de proyectos.
- Segmentación de clientes y gestión de listas: basadas en cuentas, contactos o clientes potenciales.
- Importación de datos: carga y descarga sencilla de información desde documentos MS Word, MS Excel y MS Power Point, utilizando toda la capacidad de MS Add-in.
- Gestión de promociones: utilizando distintas herramientas de comunicación (fax, correo electrónico, llamadas, etc.)
- Mail merge: herramienta de generación automática de mailings, e-mailings, etc.
- Foros de opinión: los clientes interactúan con la empresa y otros clientes.
- Almacenamiento de toda la información referente a clientes: acciones realizadas, mailings, e-mailings, invitaciones y asistencia a eventos, etc.
- Gestión de la propia web corporativa y de los portales web.
- Automatización y gestión de campañas e-marketing.

Área de **VENTAS**

Ayuda a controlar de manera efectiva el ciclo de ventas, a encontrar nuevas áreas de negocio con potencial y a implantar nuevas técnicas para incrementar la productividad del departamento comercial.

- Gestión de territorios y carteras comerciales: asignación de cuentas por comercial de acuerdo con el criterio acordado (por zona geográfica, sectores, tipos de producto, etc).
- Gestión de cuentas y contactos: desde la ficha del cliente, clasificándolos para poder segmentarlos en distintas acciones de marketing.
- Gestión de oportunidades de ventas: haciendo un seguimiento exhaustivo de las oportunidades por fases de ventas, previsiones y probabilidades.
- Planificación de ventas y previsiones: según la periodicidad establecida, gestión de las operaciones en curso y de las previsiones de venta.
- Gestión de agendas y tareas: permite el acceso en tiempo real a la agenda, conocer en qué está involucrado el vendedor, dónde, el tiempo invertido y la reasignación de tareas.
- Gestión documental: ofertas, contratos, y toda la información generada a lo largo del ciclo de vida del cliente. Acceso al historial de cada cliente y su documentación relacionada.
- Formación on-line: a través de la biblioteca virtual, portal del comercial, etc.
- Inventario de artículos: consumos, incidencias, etc.
- Conectividad con dispositivos móviles: los comerciales pueden realizar su trabajo en cualquier momento y desde cualquier lugar, con información actualizada y en tiempo real (PDA, Blackberry...)

Exact. And it all comes together.



Planificación del comercial: acceso y conocimiento en tiempo real a toda su actividad

Área de POSTVENTA

El secreto del éxito de algunas compañías está en alcanzar la combinación perfecta entre la obtención de ingresos, la eficiencia en el servicio y la fidelidad del cliente.

La solución de Exact permite a aquellos profesionales no involucrados en el proceso inicial de venta, como por ejemplo el personal técnico o de servicios, llevar un control pormenorizado de su actividad, disminuir los tiempos de respuesta y, en definitiva, aumentar el nivel de satisfacción del cliente.

- Gestión integral de la base instalada: permite la gestión unificada de todo el historial del cliente, desde el comienzo de la relación con nuestra compañía, navegando desde la ficha del cliente a sus transacciones, contratos, previsiones de compra, problemática concreta, finanzas, etc.
- Planificación del servicio: planificación de servicios, asignando recursos y equipos, así como materiales de trabajo.
- Control de incidencias, resolución y status: conociendo en tiempo real la situación de cada incidencia.
- Gestión de contratos de servicios: con información continuamente actualizada.
- Gestión de atención al cliente: control de llamadas, reclamaciones, solicitudes, etc.
- Base de conocimiento centralizada: manuales, sugerencias, solución a incidencias, documentación técnica, etc.
- Planificación de rutas por demanda de servicios y gestión de contratos: integrado con la planificación y control de recursos, agendas y tareas.
- Encuestas de satisfacción postventa.

Área de COLABORADORES

La solución Exact Synergy CRM, facilita un acceso restringido a aquellos colaboradores externos con los que la empresa trabaja habitualmente (proveedores, referenciadores, distribuidores, etc). Compartir con los partners un único sistema de información es la herramienta más eficaz para mejorar las relaciones, dando acceso a los colaboradores a promocionar, vender y ofrecer un mejor servicio al cliente final.

- Gestión del ciclo de vida del colaborador: desde su incorporación, pasando por la firma periódica de los contratos de distribución hasta cualquier acción que realice en un cliente común, que ha de estar reflejada en la ficha del cliente y accesible tanto para la empresa como para el colaborador.
- Gestión documental: de las ofertas, contratos y de toda la información generada a lo largo del ciclo de vida del cliente común.
- Gestión de campañas de marketing: tanto las realizadas por el colaborador como en acciones de marketing conjuntas colaborador-fabricante (co-marketing).
- Gestión de contactos: asignación de nuevas referencias, seguimiento de las actividades realizadas durante el ciclo de ventas de forma normalizada, etc.
- Gestión de oportunidades: seguimiento exhaustivo de las oportunidades por fases de ventas y ofreciendo una visión general de las oportunidades por partner o colaborador.
- Planificación de ventas y previsiones: de acuerdo con la periodicidad establecida, gestión de las operaciones en curso y de las previsiones de venta.
- Portal de colaboradores: en el que se recoge toda la información necesaria para que nuestros colaboradores interactúen y tengan acceso a información relevante para desempeñar su función (políticas, procedimientos, documentos contractuales, tarifas, noticias, etc.)



Desde la ficha del cliente se accede a toda la información referente al mismo



Conocer a nivel mundial, nacional o regionalmente dónde se encuentran nuestros clientes, prospects o partners

Área de TIENDA VIRTUAL

La tienda virtual de Exact Synergy CRM permite la gestión de pedidos a través de la Web. Es una solución abierta a clientes y a potenciales clientes, que pueden consultar el catálogo de productos de la compañía, buscar información más detallada de los productos y comprar, previo registro, a través de la web.

- Diseño de catálogos de productos: incorpora funcionalidades para listar y mostrar productos, incorporando información del producto como imágenes y videos.
- Múltiples tiendas: manejo de diferentes catálogos para atender a múltiples negocios, multi-idioma.
- Carro de la compra: donde se acumulan los productos que los usuarios seleccionan antes de la confirmación final.
- Precio y disponibilidad del producto: se accede, en tiempo real, a los precios y stock de producto, gestionados desde el back office.

“Exact synergy permite optimizar las relaciones con los clientes gracias a estrategias comerciales y de marketing basadas en un conocimiento más profundo de sus necesidades.”

Para más información llame al 902 504 114 o visite www.exact.com

