



OfiCRM

Gestión de la Relación con los Clientes



**Bienvenido
al Marketing
"Uno x Uno"**

OfiCRM le ayudará a buscar
y conseguir Clientes,
fidelizarlos e incrementar
sus ventas.





OfiCRM

Gestión de la Relación con los Clientes

La empresa no se entiende sin CLIENTES, son la savia que la alimentan. Por eso necesitamos buscarlos, encontrarlos, convencerlos, conocerlos, cuidarlos, fidelizarlos. Hasta hace poco tiempo bastaba con medios de marketing masivos, pero todo ha cambiado, hoy cada Cliente es único y se siente único, diferente a los demás, las segmentaciones pueden llegar a la unidad: hoy se habla de Marketing "OneToOne", es decir: UNO a UNO.

CRM significa **GESTIONAR LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES**, tratándolos de forma individual, como si ellos se sintieran únicos, y para ellos debemos tener CONOCIMIENTO de nuestros clientes, tanto de los actuales como de los potenciales, y actuar controlando su evolución y los resultados.

Debemos saber qué compran, con qué frecuencia, quién decide, quiénes van a usar nuestros productos, historia de nuestra relación con ellos, quién prescribe o les asesora, cómo segmentar a nuestros clientes, dónde buscarlos, cuáles son los medios más rentables para acercarnos a ellos.

Con **OfiCRM** sus Comerciales tendrán toda su actividad planificada, llevando un perfecto seguimiento (Diario y Mensual) de todos los Contactos y Actividades pendientes, así como sus Comunicaciones y Asuntos Personales.

Modificación de Actividad

✓ Aceptar
✗ Cancelar
Salir

Código: 00321

Fecha: 26/11/2010 Hora: []
Aviso: 19/01/2011 Tiempo Previsto: []
Tope: 20/01/2011 Finalización: []

Asunto:
Ver propuesta de XXXXX S.L. para estudiar posible colaboración comercial en el asunto de CCCCCC

Aquellos campos que estén en NEGRITA hoy que rellenarlos de forma obligatoria.

Prioridad: 9-Ninguna Realizada: ☐
Delegado A: []

Usuarios asignados:

Usuario	Fecha	Confirmado
Isidro	26/11/2010	☒

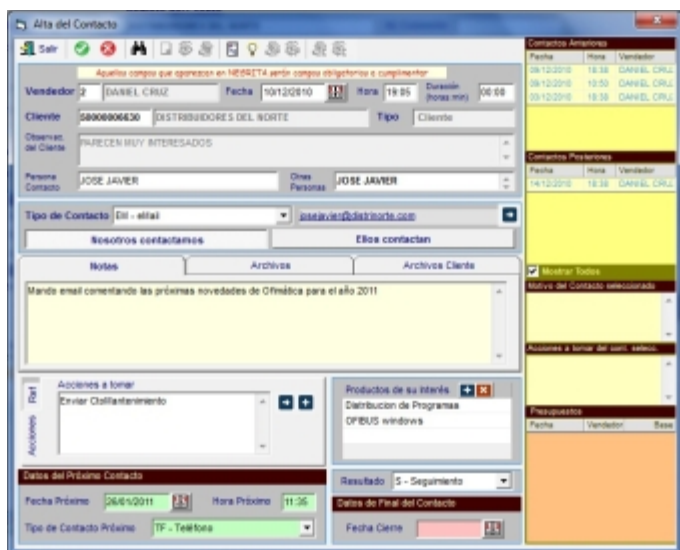
El seguimiento y planificación de los **Contactos** es uno de los elementos fundamentales de una buena gestión CRM y del aumento de su productividad.

Con **OfiCRM** podrá clasificarlos en Teléfono, E-mail, Visita, Correo, Fax, Mailing, Feria y Otros. Tendrá a la vista otros Contactos Anteriores y posteriores previstos, la persona con la que contactar, hora y duración prevista, motivo y temas a tratar, productos de su interés, resultado del contacto, acciones posteriores a tomar y cuándo... todo bajo su control para una perfecta optimización de su tiempo y gestión comercial.

Incluso desde el propio Contacto podrá crear una Oportunidad de Venta o un Presupuesto e imprimirlo o enviárselo por e-mail directamente.

Fidelizar a nuestros clientes actuales significa darles la máxima satisfacción por nuestros productos y servicios. Para mejorarla, con **OfiCRM** llevaremos Control de **Avisos/Quejas** de Clientes con Incidencias aún no resueltas.

OfiCRM podrá funcionar como un programa autónomo independiente del resto de las aplicaciones empresariales o, lo ideal, integrado con sus aplicaciones de gestión para evitar duplicidades de introducción de datos y conseguir mayor rapidez, homogeneidad y fiabilidad en la información. Si usa cualquier aplicación **OFI** (**OfiGes**, **OfiViaje**, **OfiHotel**, **OfiBus**...) ya está prevista la sincronización e integración, pero si usa otras aplicaciones de gestión del mercado, **OfiCRM** incorpora una potente herramienta configurable de importación de datos.

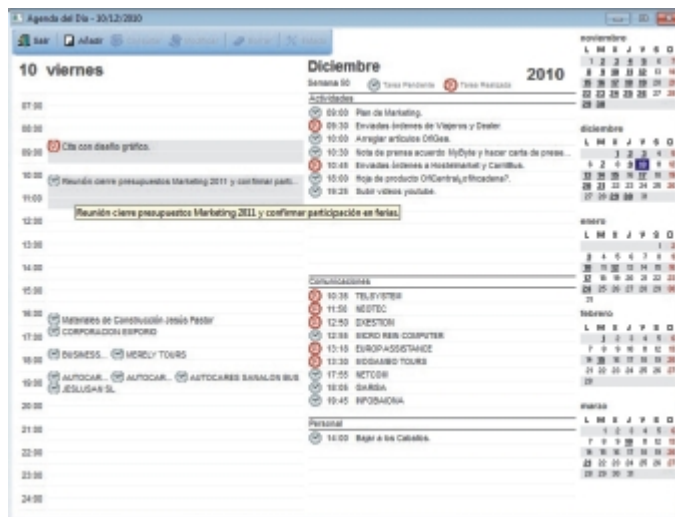


Opcionalmente, podremos integrar el programa **OfiCalidad** para el chequeo y medición de la calidad de la empresa por zonas/áreas y control y medición de la satisfacción de los clientes, mediante la generación y envío de encuestas, personales o anónimas.

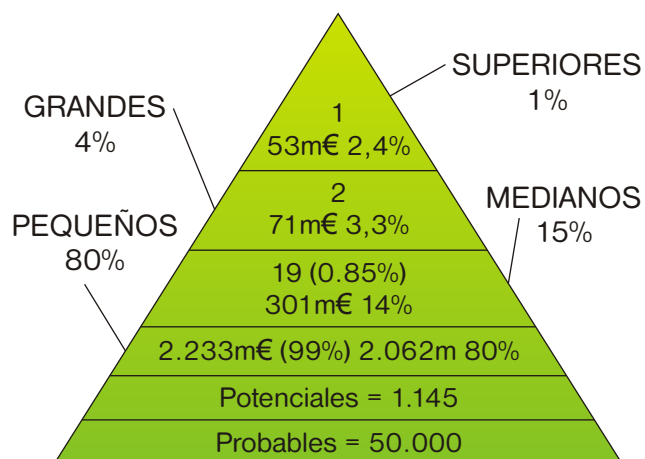
OfiCRM nos ayuda a estar en permanente **Comunicación** con nuestros clientes actuales (fidelización = más ventas) o potenciales (convenciéndolos). Podemos enviar Ofertas y comunicados tanto individual como masivamente, seleccionando y filtrando por Sectores, Productos, Ventas, Zonas, Vendedores...

Podremos imprimir etiquetas de direcciones postales o, mucho más rápido y económico, lanzar a los Clientes **Campañas de Publicidad** por vía e-mail y/o SMS, de las que llevará un control de éxito y rentabilidad.

OfiCRM incorpora numerosos listados e informes, estándar y generados por el propio usuario, que le ayudarán a tener un mayor conocimiento (=Control) de lo que pasa comercialmente en su empresa: Pirámides de Clientes, Clasificación de Clientes ABC, Establecimiento y Control de Objetivos, Informes de Ventas y Actividad por Vendedores, Zonas, Sectores, Productos...



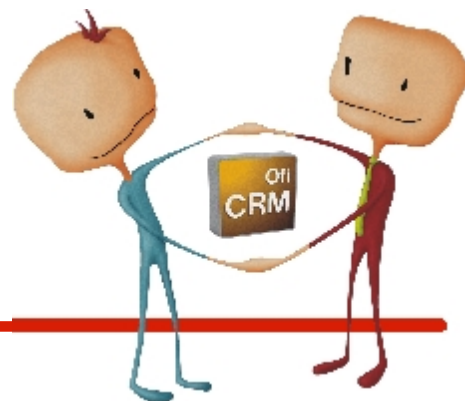
Pirámide de Clientes





ofiCRM

Gestión de la Relación con los Clientes



Menú General de la Aplicación

FICHEROS

- Parámetros.
- Clientes / Potenciales.
- Productos.
- Sectores.
- Zonas.
- Clases de medios.
- Medios.
- Proveedores.
- Vendedores.
- Trabajadores.
- Usuarios.

CAMPAÑAS

- Ficha de campaña.
- Listado de resultados.
- Comunicaciones.
 - E-mail.
 - Fax.
 - Mailings.
 - Telemarketing.
 - SMS.

GESTIÓN

- Contactos.
- Incidencias / Quejas.
- Presupuestos / Oportunidades.
- Planificador de visitas.
- Alerta de fechas.
- Parte de gastos.

INFORMES

- Cuadro de mando.
- Pirámides de clientes.
- Comparativo de ejercicios.
- Control de objetivos.
- Control de actividad.
- Índice presupuestos.
- Generador de listados.

CALIDAD (opcional)

- Diseño check-list.
- Resultados de chequeo.
- Evaluación chek-list.
- Diseño encuestas.
- Introducción encuestas.
- Evaluación encuesta.

PERSONAL

- Agenda.
 - Dietario.
 - Vista mensual.
 - Comunicaciones.
 - Actividades.
 - Asuntos personales.
- Organizador.
 - Asuntos pendientes.
 - Comunicaciones pendientes.
 - Reuniones.
 - Proyectos.
 - Ideas.
 - Asuntos personales.
 - Vencimientos pendientes.
 - Recordatorio fechas.
 - Listín telefónico.
 - Información personal.

Integrado con:



OfiGes



OfiPeluq



OfiViaje



OfiMayor



OfiTour



OfiBus



OfiHotel



OfiHostal



OfiBarman



OfiRural



OfiEventos



OfiHCadena



OfiMesas