

# CRM (\*) MÓDULOS EXPRESS

## Información General

Dentro de las soluciones que Flexline ha ideado como aporte global al proceso administrativo de las empresas, encontramos el Sistema CRM, el cual permite administrar información relativa a la actualidad de los clientes.

A través de esta aplicación podemos encontrar:

1. Una solución para los Contactos de Servicios, la que está orientada a registrar los distintos contactos de áreas orientadas a dar servicio a clientes vigentes, con aplicaciones en Servicio al Cliente, Soporte, Servicio Técnico y otros.

The screenshot shows a web application window titled 'CRMContactos'. It has a menu bar with 'Administración' and 'Ayuda'. Below the menu are two tabs: 'Nuevo Contacto Servicios' and 'Nuevo Contacto Ventas'. The main form contains the following fields:

- Fecha: 26-12-2005
- Hora: 17:23:55
- Atendido Por: CLAUDIO CÁCERES
- ID Atención: 19
- Antecedentes del Cliente: ID (11111-1), EJECUTIVO, ALEJANDRO RAMIREZ, ZONA (NORTE), VIGENCIA (5), ANALISISCTACTE1, ACC1.
- Contacto Cliente: Nombre (Pablo Millan), Fono (352652), Cargo (Gerente Tecnológico), Email (pmillan@flexline).
- Contacto: Tipo (LLAMADA ENTRANTE), Motivo (INTERES DE COMPRA).
- Detalle and Obs. (text input fields).
- Solución: Estado (EN PROCESO), Derivado a: MARCELO BLECHMAN, Fecha Compromiso (26-12-2005).
- Solución (text input field).

A 'DEMOSTRATIVO' watermark is visible at the bottom right of the window.

2. Una solución de Contactos de Ventas, la que está orientada a registrar los distintos contactos comerciales con clientes y prospectos, indicando adicionalmente información orientada a los cierres comerciales futuros con su probabilidad asociada.

NOTA (\*) Este módulo es opcional. En caso de requerirlo debe incluirse dos sesiones de Consultoría



# CRM (\*) MÓDULOS EXPRESS

## Funcionalidades Principales

- Se registra información básica de múltiples contactos de clientes.
- Se ingresa y recupera información de acuerdo a un ID identificable para cada cliente.
- Permite controlar información relacionada al proceso de ventas, y acciones siguientes a realizar.
- Permite ingresar y controlar el seguimiento de las actividades relacionadas a los clientes cada vez que se requiera.
- Se puede incorporar información adicional, a través de al menos 4 auxiliares, que pueden ser usados de acuerdo a las necesidades de información (por ejemplo: fecha última compra, productos actuales, etc.)
- Permite identificar las características del evento, identificando el tipo de contacto, los motivos, el responsable del contacto, el origen de la llamada, la probabilidad de hacer el negocio, la acción a seguir, etc.
- Permite mantener información básica de los clientes, la cual puede ser modificada o eliminada.
- Permite mostrar en detalle un historial de los Contactos ingresados accediendo al último contacto de Ventas y Servicios que se haya ingresado.
- Se puede solicitar la información de acuerdo a los filtros que se seleccionen y al orden que se le quiera dar.