



CRM

Fidelidad de sus Clientes



Campañas



Ventas



Servicio

Resolv-e CRM es un sistema que permite la integración, seguimiento y cuidado de la relación de su empresa con sus clientes y prospectos. Utilizándose en Internet o en la red privada de la empresa, permite el soporte centralizado o distribuido de sus actividades de prospección, ventas y soporte, propiciando el trabajo cooperativo entre las diferentes áreas de su empresa.

Toda la relación con su cliente

Resolv-e CRM provee una interfaz que permite en una sola pantalla integrar toda la información de sus clientes ya sean personas o empresas, simplemente seleccione a su cliente y tendrá a su alcance:

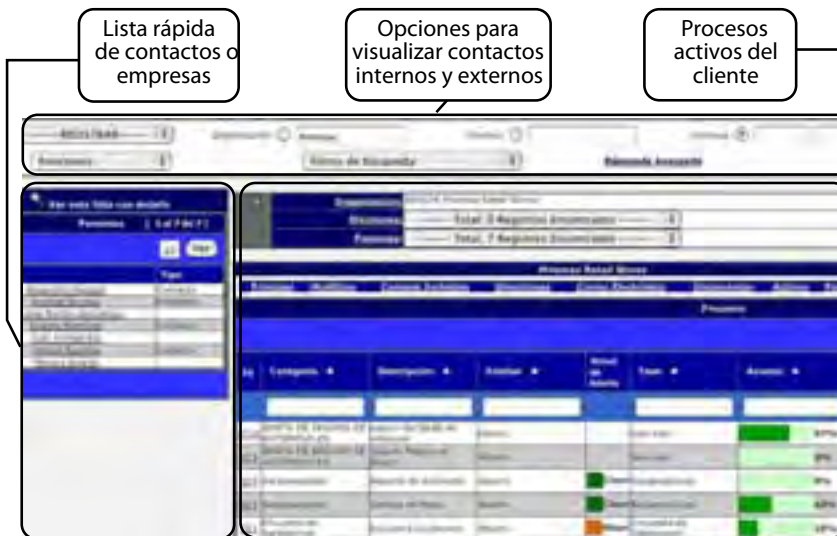
· 100% basado en WEB

· Control de interacciones con cada Cliente.

· Asignación de atención de clientes por asesor o grupos.

· Levantamiento de solicitudes desde Página WEB.

· Notificaciones y alertamientos automáticos.



Lista rápida de contactos o empresas

Opciones para visualizar contactos internos y externos

Procesos activos del cliente

- ❖ Datos generales y de negocio de su cliente
- ❖ Llamadas telefónicas de entrada o de salida realizadas a su cliente
- ❖ Fotografías, logotipos, firmas digitales, activos relacionados documentos y órdenes de servicio de su cliente.
- ❖ Procesos o actividades realizadas para la atención de su cliente y el estatus de sus requerimientos.

Resolv-e CRM le permite visualizar el estatus de sus esfuerzos comerciales, ventas concretadas, solicitudes de servicio, quejas y sugerencias, encuestas, evaluaciones y otros procesos relacionados.



Diseño y Ejecución de Campañas

Utilizando este componente diseñe su campaña de marketing, segmentando su mercado objetivo y utilizando recursos como el envío masivo de correo electrónico, correo postal, telemarketing de entrada y salida, registro masivo de procesos, etc.

Las campañas pueden ser diseñadas para promover productos y servicios, evaluación de satisfacción del cliente, investigación de mercadeo o simplemente traer nuevos prospectos.



Seguimiento y Automatización de Fuerza de Ventas

Con Resolv-e CRM sus vendedores contarán con una interfaz en que registren sus actividades, prospectos y acciones.

Esta interfaz provee una serie de recursos, como acceso a catálogos de productos y servicios, repositorio de documentos, información de referencia (FAQ), actividad de clientes, etc.

El sistema cuenta con una serie de procesos esqueletos diseñados



utilizando la metodología Funnel en la que un proceso comercial avanza en etapas perfectamente definidas que permiten el monitoreo de las oportunidades más importantes de un grupo de trabajo o de una persona en particular. Si los procesos de venta de sus productos o servicios utilizan otro tipo de metodología, Resolv-e CRM puede adaptarse fácilmente a sus necesidades.



Soporte a Clientes

Resolv-e CRM permite registrar requerimientos reportes o solicitudes de clientes de tal forma que sean cubiertos de la forma más eficiente y rápida.

Los procesos de soporte son asignados a grupos de personas resolutoras encargadas de resolver los requerimientos, basados y monitoreados por un acuerdo de Nivel de Servicio.

Para realizar esta acción satisfactoriamente, el grupo resolutor es notificado via mensajes escritos a dispositivos móviles, correo electrónico o lista de Pendientes y el sistema le brinda una serie de recursos como una base de conocimientos, correo electrónico, notificaciones, historial de acciones solicitadas por el cliente para una pronta atención del servicio solicitado.

El poder de la integración, a su alcance

Con Resolv-e CRM, sus vendedores, mercadólogos y personal de soporte podrán trabajar de forma integrada y coordinada, utilizando los recursos que integran y complementan el sistema.



Llamadas

Utilizando este componente se registran las interacciones telefónicas con sus clientes, ya sea de Inbound o de Outbound en un Call Center o el registro descentralizado desde cualquier estación de trabajo.

El uso desde un Call Center permite el uso y explotación de tecnología ACD, IVR, CTI y marcadores progresivos y predictivos.



Internet

A través de pequeños desarrollos y adaptaciones personalizadas según los requerimientos propios de su negocio, Resolv-e CRM es capaz de recibir peticiones, solicitudes, encuestas, etc. hechas para mejorar su relación con sus clientes desde sitios en Internet, así que todo tipo de contacto con los clientes puede quedar registrado directamente en el sistema.



Alertas y Notificaciones

En este módulo los procesos pueden registrar su estado de severidad, basado en el estándar OSI que consiste de 5 niveles (Informativo, Advertencia, Menor, Mayor y Crítico). Alertas notifica los eventos a través de mensajes de pager, e-mail o mediante un registro en la Lista de Pendientes.



Pendientes

Cada usuario del sistema tiene una lista de consulta rápida de pendientes, aquí es donde se muestran las alertas generadas en los procesos; también se usa para recordatorios personales, y para dejar pequeños mensajes a otros miembros de su grupo de trabajo.



Reportes

El módulo de reportes permite la impresión de diferentes tipos de reportes y gráficos en formato pdf, xls y/o html. A su vez, el usuario puede definir y adaptar los reportes a sus necesidades específicas.



Directorio

Comprende los servicios de registro, en un lugar único, de cualquier tipo de contacto interno o externo, en tres niveles Empresa-División-Contacto, las entradas de este directorio pueden ser asignadas dentro de cualquier proceso como Cliente, Controlador, Vendedor o Personal de Soporte de dicho Cliente.



Documentos

Es un repositorio central de documentos de diferentes tipos, como esqueletos de uso frecuente, de referencia (políticas y manuales de procedimientos) para la ejecución de procesos, como reporte de falla, cotizaciones, órdenes de trabajo listas de precios, contratos, etc. Todo documento puede vincularse con el cliente mismo o con los procesos que tienen que ver con él.



Conocimientos

Es una base de datos de registro y consulta de conocimientos que incluye cualquier tipo de referencia generada y utilizada por las diferentes áreas de la empresa y que es accesible en cualquier momento por los usuarios, haciendo que todo el conocimiento acumulado durante el flujo de trabajo permanezca en su organización.



Historia

Es un archivo histórico de los procesos que ya han sido realizados y actúa como un repositorio de actividades realizadas por la empresa, por sus características de almacenamiento, permite contar con historia de procesos desde varios meses hasta varios años.



Correo Electrónico

Resolv-e CRM permite envío de e-mail, con este fin se provee este componente que basado en listas de distribución diseñadas en el módulo de campañas, hace entrega de correos electrónicos de manera automática.

Resolv-e es parte de la oferta tecnológica de HD Soluciones

Business
Success Manager



Permítanos mostrarle de qué manera Resolv-e puede ayudarlo a eficientar su negocio.

HD Soluciones, S.A. de C.V.

Tel: (52-55) 5516 · 7693
www.hdmex.com.mx
ventas@hdmex.com.mx

