



Funcionalidades Software CRM GotelGest.Net

(Customer Relationship Management)



FUNCIONALIDADES CRM GOTELGEST.NET

A continuación se detallan las funcionalidades más específicas que posee el Software CRM de GotelGest.Net, el software para la gestión de la relación con los clientes

FUNCIONALIDADES SOFTWARE CRM GOTELGEST.NET	
Gestión de Clientes Potenciales	Gestión de Casos de Soporte a Clientes
Importación de Clientes Potenciales desde Excel	Control de Soluciones de Casos
Control de Orígenes de clientes potenciales	Informes de Tiempos en casos
Calificación de clientes potenciales en cuentas o contactos.	Control de Estados en Casos, Campañas, Oportunidades y Actividades
Gestión de Contactos de Cuentas	Control de Prioridades en Casos y Actividades
Gestión de Cuentas	Clasificación de casos por categorías
Clasificación de cuentas por Sectores	Control de diferentes Modos de soporte
Clasificación de cuentas por CNAE	Control de Niveles de Soporte
Control de niveles de interés	Plantillas de Casos de soporte
Control de Competidores	Gestión de Contratos de mantenimiento a Clientes
Control de Oportunidades	Clasificación por Tipos de contrato
Control de Presupuestos asociados a oportunidad	Gestión de contratos por horas y por casos
Vista informe de Oportunidades y presupuestos	Gestión de recursos
Control de Etapas de Venta de oportunidades	Facturación masiva de contratos
Gestión de Listas de Marketing	Control de Campañas de marketing
Sincronización de Listas de Marketing con MailChimp	Facturación directa de casos de soporte
Control de actividades asociadas a oportunidades, cuentas, contactos, clientes potenciales, competidores...	Gestión de Actividades: Tareas, Llamadas, Reuniones, Correos y Respuestas de campañas
Clasificación por Tipos de Campañas	Control de indicadores y Objetivos
Utilización de las listas en Campañas	Informes personalizados.
Gestión documental	Control de oportunidades ganadas y pérdidas

Tabla 1. Tabla de funcionalidades

1. Gestión de Clientes Potenciales

El Software de Gestión CRM GotelGest.Net permite la gestión y control de clientes potenciales que puedan llegar a convertirse en cuentas de la empresa. Estos clientes potenciales se pueden importar de forma masiva desde ficheros Excel. Los podemos incluir en listas de marketing e indicar la campaña de marketing de la que proceden. Se pueden gestionar todo tipo de actividades: Tareas, reuniones, llamadas, correos y respuestas de campaña.

2. Importación de Clientes Potenciales desde Excel

La aplicación permite importar de forma masiva clientes potenciales desde ficheros Excel. Mediante este asistente podremos actualizar o insertar registros. Los campos que permite importar son los siguientes: Nombre, empresa, fax, web, código postal, provincia, ingresos, origen, razón social, teléfono, email, domicilio, país, CNAE, número de empleados, estado, cargo, teléfono 2, email2, localidad, campaña, y si permite contacto por email, telefónico, fax, email masivo o correo. La aplicación también nos indicará si el traspaso se ha realizado correctamente o si ha ocurrido alguna incidencia.

3. Control de Orígenes de Clientes Potenciales

Posibilidad de indicar la campaña de origen de la tabla de clientes importada.

4. Calificación de Clientes Potenciales en cuentas o contactos

La aplicación permite la clasificación de los clientes potenciales en cuentas o en contactos según se vayan desarrollando nuestras relaciones con ellos.

5. Gestión de Contactos de Cuentas

La aplicación permite también la gestión de los contactos. Los contactos pueden convertirse en cuentas.

6. Gestión de Cuentas

Gestión de cuentas de clientes.

7. Clasificación de cuentas por sectores

Las distintas cuentas que tenemos dadas de alta en la aplicación las podemos clasificar también por sectores.

8. Clasificación de cuentas por CNAE

Las cuentas de nuestros clientes también las podemos clasificar por CNAE.

9. Control de niveles de interés

Se permite el control de varios niveles de interés del cliente potencial, contacto o cuenta cuando realizamos alguna acción comercial con ellos.

10. Control de Competidores

La aplicación dispone de un apartado donde podemos controlar a nuestros competidores más directo de manera que podamos identificar aquellas oportunidades perdidas y el competidor que nos las arrebató.

11. Control de oportunidades

El software permite el control y la gestión de todas las oportunidades de venta que tengamos tanto con clientes potenciales, como con contactos o cuentas. Dentro de estas oportunidades podemos controlar las distintas acciones llevadas a cabo a lo largo de la gestión de la oportunidad; tareas, reuniones, llamadas, correos electrónicos...

12. Control de presupuestos asociados a oportunidad

Dentro de cada oportunidad podemos dar de alta tantos presupuestos de venta como deseemos asociados a la oportunidad. También podemos agregar la documentación que deseemos a través del gestor documental y asociarla a dicha oportunidad.

13. Vista informe de Oportunidades y presupuestos

Vista informe que nos permite tener en una misma vista para obtener listados y estadísticas todas las líneas de los distintos presupuestos de venta dados de alta y asociados a las oportunidades de venta.

14. Control de Etapas de Venta de oportunidades

Todas las oportunidades dadas de alta se pueden gestionar a través de varias etapas, por las que podemos identificar la etapa en la que se encuentra. Estas etapas son dadas de alta en el apartado de maestros del módulo CRM.

15. Gestión de Listas de Marketing

Se permiten gestionar tantas listas de marketing como el cliente desee. Dentro de cada lista de marketing podemos identificar todos los integrantes que la forman así como las campañas de marketing donde se ha integrado dicha lista y las actividades realizadas.

16. Sincronización de listas de marketing con MailChimp

Permite la sincronización de las listas de marketing creadas en GotelGest.Net con mailchimp.

17. Control de actividades asociadas a oportunidades, cuentas, contactos, clientes potenciales

Las distintas actividades que se pueden gestionar a través de CRM GotelGest.Net son: Tareas, Llamadas, Reuniones, Correos y Respuestas de Campaña. Estas actividades se pueden asociar tanto a oportunidades, como a cuentas, contactos y clientes potenciales.

18. Clasificación por tipos de campañas

Las campañas pueden ser clasificadas por tipo: Telefónica y Email, Telefónica, presencial, campaña fax.... que previamente podemos definir. De esta manera podremos tener estadísticas del tipo de campañas con más éxito.

19. Utilización de las listas en Campaña

Las distintas listas de marketing pueden ser utilizadas en las campañas de marketing llevadas a cabo por la entidad.

20. Gestión documental

La aplicación lleva integrada la gestión documental, de manera que el cliente puede asociar toda la documentación que requiera a las distintas fichas disponibles, como oportunidades, cuentas, contactos, clientes potenciales...

21. Gestión de casos de soporte a clientes

La aplicación permite controlar los distintos casos de soporte asociados a los contratos de mantenimiento que disponemos con nuestros clientes. De manera que podemos conocer en todo momento todos los casos realizados y obtener estadísticas precisas sobre la rentabilidad de los mismos.

22. Control de soluciones de Casos

La aplicación permite registrar las distintas soluciones emitidas a las preguntas y dificultades de nuestros clientes de manera que podamos disponer de una base de datos completa de consulta para la resolución de problemas similares.

23. Informes de tiempos en casos

Esta vista nos permitirá obtener informes y estadísticas precisas sobre el tiempo empleado en la resolución de casos asociados a nuestros clientes.

24. Control de estados en casos, campañas, oportunidades y actividades

Posibilidad de controlar el estado en el que se encuentran los casos, campañas, oportunidades y actividades.

25. Control de Prioridades en Casos y Actividades

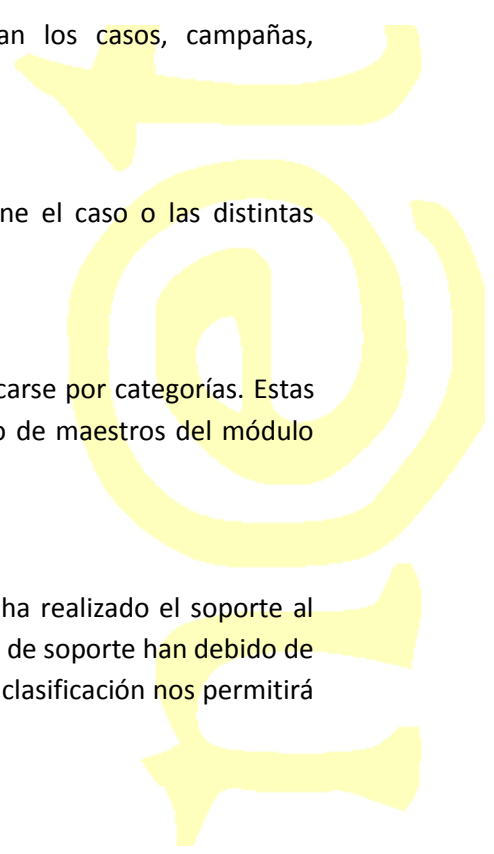
Opción que permite indicar la prioridad de asistencia que tiene el caso o las distintas actividades dadas de alta.

26. Clasificación de casos por categorías

Los distintos casos dados de alta en la aplicación pueden clasificarse por categorías. Estas categorías deben ser dadas de alta previamente en el apartado de maestros del módulo CRM.

27. Control de diferentes Modos de soporte

La aplicación también permite controlar el modo en el que se ha realizado el soporte al cliente; telefónico, email, conexión remota, visita.... Estos modos de soporte han debido de ser dados de alta previamente en el apartado de maestros. Esta clasificación nos permitirá obtener estadísticas precisas sobre el servicio emitido.



28. Control de Niveles de soporte

Los distintos casos se pueden clasificar por niveles con el objetivo de saber al personal de la empresa que le puede tocar solucionarlo o atenderlo.

29. Plantillas de casos de soporte

Se pueden crear por defecto varias plantillas de soporte para que al dar de alta un nuevo caso de soporte, los campos obligatorios se rellenen de forma automática dependiendo de la plantilla seleccionada.

30. Gestión de contratos de mantenimiento de clientes

La aplicación permite dar de alta todos los contratos de mantenimiento que tengamos con nuestros clientes. Estos contratos de mantenimientos se pueden gestionar por tipos; integrales, por horas o por caso, si dispone de renovación automática así como el % de incremento de la renovación, la facturación asociada al contrato, los casos de soporte relacionados así como las actividades llevadas a cabo.

31. Clasificación por tipos de contrato

Se permiten clasificar los distintos contratos dados de alta en el sistema por tipos.

32. Gestión de contratos por horas y por casos

Se permite la gestión de los contratos de mantenimiento tanto por horas de mantenimiento como por casos.

33. Gestión de recursos

Apartado donde debemos indicar los distintos recursos de la empresa que van a tener acceso al módulo de CRM así como si es posible que atiendan casos de soporte o ver las distintas actividades creadas, así como indicar las categorías de soporte que puede atender.

34. Facturación masiva de contratos

Opción que permite facturar de forma masiva contratos de mantenimiento de clientes.

35. Control de Campañas de Marketing

La aplicación permite el control y la gestión de tantas campañas de marketing como el cliente desee. Las campañas de marketing permiten identificar las distintas acciones comerciales que vamos a realizar de cara a nuestros posibles clientes o cuentas. Estas campañas pueden realizarse a tantas listas de marketing como deseemos y realizar las actividades que consideremos convenientes para lograr nuestros objetivos.

36. Facturación directa de casos de soporte

Posibilidad de facturar directamente los distintos casos de soporte a los clientes.

37. Gestión de actividades: Tareas, Llamadas, Reuniones, Correos y Respuestas de Campañas

Estas son las distintas actividades que podemos crear en relación al seguimiento de nuestro departamento comercial o de marketing con clientes potenciales, cuentas, contactos...

38. Control de indicadores y Objetivos

Posibilidad de crear todos los indicadores que se consideren convenientes para el cálculo y seguimiento de los objetivos impuestos en la entidad.

39. Informes Personalizados

Se permite la edición y diseño de todos los informes personalizados que el cliente necesite, mediante el potente editor de listados incluido en GotelGest.Net.

40. Control de Oportunidades ganadas y perdidas

La aplicación permite el control y la gestión de las oportunidades ganadas y perdidas pudiendo obtener estadísticas precisas por fechas, estado...

