



## Sage ERP X3

### Módulo CRM

## Marketing

### Competidores:

- Gestión de la referencia del competidor.
- Cuadro comparativo de las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades por producto.

### Guiones de llamadas:

- Elaboración y modificación de cuestionarios.
- Recogida de información durante las campañas de seguimiento.
- Cualificación asistida de los datos de empresas y contactos.

### Campañas de marketing:

- Seguimiento de las campañas de marketing y de su presupuesto planificado.
- Consulta detallada de las campañas y seguimiento de las operaciones de marketing en proceso, que permite la trazabilidad completa de las campañas.
- Asistente de la preparación de correo publicitario (mailings).
- Selección de destinatarios.
- Manipulación de listados generados a partir de segmentaciones avanzadas.
- Publicación de muestras.
- Configuración de mensajes o recuperación de mailing.
- Selección del modo de expedición.

- Creación del histórico de envíos.
- Síntesis de las devoluciones en forma de cuadros.
- Acceso al detalle de informaciones para seguir íntegramente la traza.

### Asistente de campañas de llamadas:

- Definición o recuperación de destinatarios de llamada.
- Distribución de las llamadas por criterios cruzados.
- Definición y recuperación de argumentarios de llamadas.
- Consulta de las devoluciones.
- Acceso al detalle de informaciones para seguir íntegramente la traza.

### Asistente de ferias y eventos:

- Captura de las características del evento.
- Consulta de las devoluciones.
- Acceso al detalle de datos para seguir íntegramente la traza.

### Asistente de campañas de publicidad:

- Introducción de las características de las campañas en prensa.
- Acceso al detalle de datos para seguir íntegramente la traza.

## Acción Comercial

### Clientes actuales y potenciales:

- Gestión de comerciales principales y secundarios.
- Transformación automática del cliente potencial en cliente.
- Para los clientes:
  - **Gestión de los créditos de fichas y de los débitos de puntos**
  - **Asociación de ordenantes**
- Planificación o registro de acciones comerciales (proyecto, tareas, citas, llamadas, solicitudes de servicio, peticiones de garantía, contratos de servicio).
- Consulta del histórico global preventa y postventa para permitir un seguimiento de la traza.
- Consulta del parque de clientes.

### Interlocutores:

- Gestión independiente de los interlocutores.
- Gestión de las relaciones con clientes, sociedades, centros, usuarios y cuentas.

### Gestión de los sectores de mercado:

- Segmentación de la cartera de clientes / posibles clientes / contactos.
- Asignación manual o automática según múltiples criterios de comerciales principales y secundarios.

### Llamadas:

- Registro de llamadas entrantes o programación de llamadas a efectuar.
- Asociación a una venta.
- Clasificación por categoría de llamadas.
- Gestión posible en fechas indefinidas.
- Aplazamiento automático de la llamada.
- Gestión de los intentos de llamada.
- Búsqueda de los números de llamadas.
- Búsqueda de las tarifas.
- Ejecución de guiones de llamada.
- Planificación de cualquier acción comercial: ventas, tareas, citas, solicitudes de servicio.

### Citas:

- Programación de citas.
- Asociación a una venta.
- Gestión posible en fechas indefinidas.
- Control de los conflictos horarios de múltiples interventores.
- Desprogramación directa de interventores en conflicto.
- Gestión de las reservas de recursos compartidos.
- Búsqueda de las direcciones de reuniones.
- Planificación de cualquier acción comercial: ventas, tareas, llamadas, solicitudes de servicio.

### Tareas:

- Gestión de las acciones comerciales que no sean llamadas o citas.
- Asociación a una venta.
- Gestión de las alarmas por retraso al solicitante.
- Planificación de cualquier acción comercial: ventas, citas, llamadas, solicitudes de servicio.

### Oportunidades de negocio:

- Gestión de los competidores.
- Actualización automática de las etapas preventa y postventa.
- Gestión de proyectos asociados.
- Creación de ofertas comerciales.
- Planificación de cualquier acción comercial: tareas, citas, llamadas, solicitudes de servicio.
- Histórico de presupuestos por negocio.

## Atención al cliente

### Ordenante:

- Gestión de varios ordenantes por cliente.
- Parametrización de los datos gestionados sobre los ordenantes.

### Prestadores de servicios (subcontratación)

- Gestión de las competencias de los prestadores socios.
- Gestión de las zonas de intervención.
- Gestión de las condiciones financieras de colaboración.

### Artículos:

- Generación automática del parque de cliente a partir de transacciones de venta.
- Especificación de modelos de contratos (de garantía, de mantenimiento, por puntos).
- Gestión de los créditos de fichas y de los débitos de puntos.
- Gestión de las estructuras postventa.
- Tipología del artículo: repuestos, mano de obra, gastos de intervención, contrato de servicio, varios.
- Automatización de las salidas de stock, en caso de consumo.

### Parque de clientes:

- Generación y actualización automáticas desde las transacciones de venta: pedidos, entregas, devoluciones.
- Gestión del parque consignado en préstamo.
- Gestión de la localización física exacta.
- Desglose por implantación geográfica del parque.
- Clasificación por naturaleza de cliente: cliente directo, mayorista o revendedor.
- Histórico de los contratos de servicio asociados (coberturas y garantías aplicables).
- Histórico de las sucesivas implantaciones.

### Contratos de servicio:

- Calificación posible a partir de un modelo de contrato.
- Gestión de los distintos tipos de contratos de servicio.

- Definición de la cobertura, gestión de la gratuidad por parque, componente, mano de obra. Posibilidad de definir coberturas financieras.
- Definición del campo de aplicación con consideración de las limitaciones de costes.
- Generación automática desde las transacciones de ventas.
- Creación automática desde la acumulación de créditos de compra.
- Gestión automática de las reevaluaciones, renovación, etc.
- Cálculo del calendario de vencimientos de la facturación.
- Gestión de las obligaciones de calidad por niveles de gravedad.
- Facturación automática.
- Histórico de las facturas, vencimientos y pagos.
- Histórico de las reevaluaciones y de las renovaciones.

### Solicitudes de garantía:

- Registro de la recepción de documentos de garantía en ventas indirectas.
- Control de números de serie.
- Creación o actualización del parque del cliente.

### Solicitudes de servicio:

- Asignación posible de un ordenante por usuario.
- Asignación automática a una familia de competencias.
- Identificación del parque y de la estructura postventa asociada.
- Asignación posible a:
  - Expedición (dispatching)
  - Colaborador
  - Lista de espera
  - Reorientación hacia el servicio comercial
- Control automático de la cobertura de una solicitud.
- Automatización de la fecha.
- Consumo de puntos en función de las reglas de débitos globales y complementarios.
- Asignación de consumos a una solicitud:
  - De stocks (repuestos)
  - Horas de mano de obra
  - Gastos de intervención

- Facturación automática.
- Búsqueda y definición de soluciones.
- Planificación y registro de intervenciones.
- Planificación de acciones a realizar y registro de acciones realizadas.
- Histórico de los informes de la solicitud.
- Histórico de las modificaciones.
- Histórico de los procesos de escalado.

## Intervenciones:

- Búsqueda automática de colaboradores competentes y disponibles.
- Búsqueda automática de prestatarios competentes y activos en la zona de intervención.
- Control de la incompatibilidad de horarios.
- Reserva de recursos.
- Gestión de la dirección de la intervención.
- Seguimiento de los consumos y salidas de stock.
- Búsqueda de soluciones en la base de conocimiento.
- Introducción de un acta.

## Base de conocimientos:

- Búsqueda por:
  - Distintas palabras clave
  - Petición de origen
  - Solución
  - Familias de competencias
  - Colaboradores
  - Fecha de creación
  - Contenido

## Herramientas de ayuda a la toma de decisiones:

- Planificación de marketing:
  - Visión en árbol de las campañas y operaciones activas que permiten el seguimiento completo de toda la traza.
  - Seguimiento de las campañas de marketing y de su presupuesto planificado.

## • Agenda - plan de trabajo preventa:

- Gestión del calendario de los colaboradores comerciales
- Actividades a efectuar: citas, llamadas, tareas, ventas, campañas de marketing.
- Alarmas sobre actividades con retraso
- Acceso posible a los históricos de clientes potenciales / Clientes e interlocutor para cada tipo de actividad
- Identificación rápida de cliente / interlocutor en llamada entrante.
- Función de aplazamiento de llamada
- Ejecución de guiones de llamadas
- Acceso al detalle de cada actividad
- Posibilidad de grabar actas / informes
- Búsqueda de terceros y de interlocutores
- Planificación de cualquier acción comercial: ventas, tareas, citas, llamadas, solicitudes de servicio

## • Agenda - plan de trabajo del servicio posventa:

- Solicitudes de servicio sin cerrar y a efectuar
- Intervenciones a realizar y con retraso
- Detalle de solicitudes pendientes de asignar
- Estadísticas de carga de los colaboradores y listas de espera
- Gestión de los colaboradores suplentes
- Búsqueda:
  - \* De soluciones
  - \* De solicitudes de servicio
  - \* Por descripción
- Planificación o registro de intervenciones
- Planificación de acciones a realizar y registro de acciones realizadas
- Registro de solicitudes de servicio
- Identificación de terceros o de interlocutores
- Consultas:
  - \* Solicitudes de servicio
  - \* Listas de espera
  - \* Colaboradores
  - \* Competencias
  - \* Escalados