

# Gestión Relaciones con los Clientes CRM

Terabit

# Informaciones generales

- El CRM (Customer Relationship Management) es un moderno instrumento para:
  - Racionalizar y poner mas veloz las relaciones con los clientes
  - Tener un conocimiento mejor de las potencialidades del territorio y por eso de los objetivos que se deben alcanzar
  - Crear la lealtad de los clientes que ya tenemos
  - Encontrar el mejor modo para adquirir nuevos clientes

# Características Principales

- Agenda por actividades
- Gestión de la correspondencia
- Crear la lealtad de los clientes a través de la correspondencia enviada automáticamente
- Archivo de las acciones comerciales y de los resultados relacionados
- mapas con gráficos para estimar vuestra presencia en el territorio

# Agenda Actividades

- La agenda des actividades consiente una gestión extremadamente mejor de las actividades, de los asuntos, permitiendo de seleccionar por:

- Día , semana, mes
- Tipo de actividad (llamada, cita, otro)
- Prioridad (Alta, media, baja)
- Cliente

The screenshot shows the 'Gestione Contatti - [Agenda]' application window. The interface includes a sidebar with navigation icons for Fornitori, Agenda, Opportunità, Vendite, Magazzino, Anagrafiche, C.R.M., and Utilità. The main area displays a list of activities with columns for Completata, Oggetto, inizio, Ora, stato, Priorità, and Allarme. The list contains several entries, including TASK 667, TASK 5, and various calls and appointments for clients like PEPPE NAPPA 2 and GIUSEPPE.

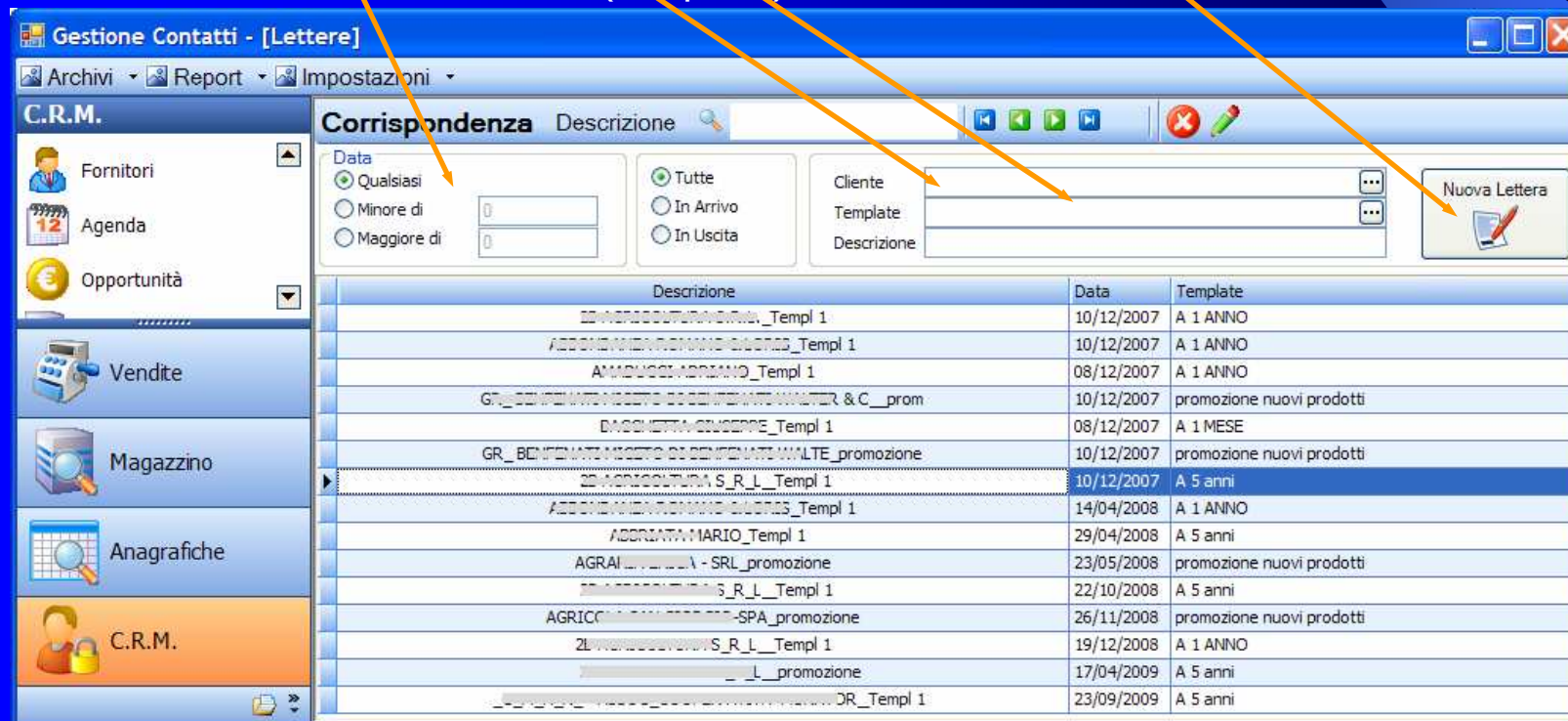
| Completata                          | Oggetto                        | inizio     | Ora      | stato      | Priorità | Allarme                  |
|-------------------------------------|--------------------------------|------------|----------|------------|----------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/>            | TASK 667                       | 19/09/2... | 8.30.00  | Da Avviare | Alta     | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/>            | TASK 5                         | 19/09/2... | 10.30.00 | Da Avviare | Media    | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/>            | PEPPE NAPPA 2                  | 02/10/2... | 12.09.12 | Da Avviare | Media    | <input type="checkbox"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> |                                | 10/10/2... | 19.44.50 | Completata | Media    | <input type="checkbox"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> |                                | 10/10/2... | 19.45.26 | Completata | Media    | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/>            |                                | 20/09/2... | 10.00.00 | Avviata    | Media    | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/>            |                                | 20/09/2... | 9.30.00  | Da Avviare | Media    | <input type="checkbox"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> |                                | 20/09/2... | 10.30.00 | Completata | Media    | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/>            | CHIAMARE ADD. MASS             | 20/09/2... | 10.30.00 | Da Avviare | Media    | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/>            |                                | 20/09/2... | 10.30.00 | Da Avviare | Media    | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/>            |                                | 20/09/2... | 0.00.00  | Da Avviare | Media    | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/>            |                                | 27/09/2... | 0.00.00  | Da Avviare | Media    | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/>            | INSERITO ORA CL: ANCARENI ELIO | 27/09/2... | 0.00.00  | Da Avviare | Media    | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/>            |                                | 20/09/2... | 13.00.00 | Da Avviare | Media    | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/>            | GIUSEPPE                       | 19/09/2... | 5.30.00  | Da Avviare | Media    | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/>            | GIUSEPPE                       | 19/09/2... | 5.30.00  | Da Avviare | Media    | <input type="checkbox"/> |

The three screenshots show different views of the 'Gestione Contatti - [Agenda]' application. The top screenshot shows a daily view for 'venerdì 20 settembre' with a timeline from 7:00 to 16:00. The middle screenshot shows a weekly view for the week of September 17-23, 2007, with a timeline from 5:00 to 13:00. The bottom screenshot shows a monthly view for September 2007, with a timeline from 12:00 to 18:00. Each view displays a calendar grid with activity entries and a sidebar with navigation icons.

- Están gestionadas también el alarma y la repetición de las actividades

# Gestión Correspondencia

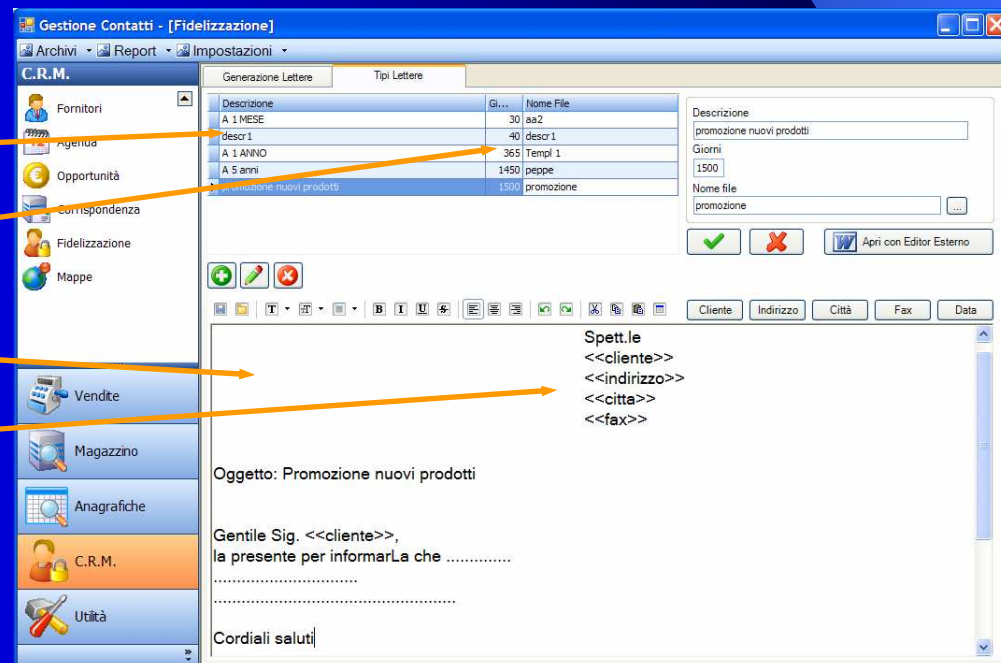
- La corrispondenza está reunida de manera ordenada y esquemática
- La corrispondenza puede estar filtrada por:
  - Cliente
  - Modelo (template)
  - Fecha
- El software crea automáticamente una nueva carta:
  - Indicando el cliente
  - Indicando el modelo (template)



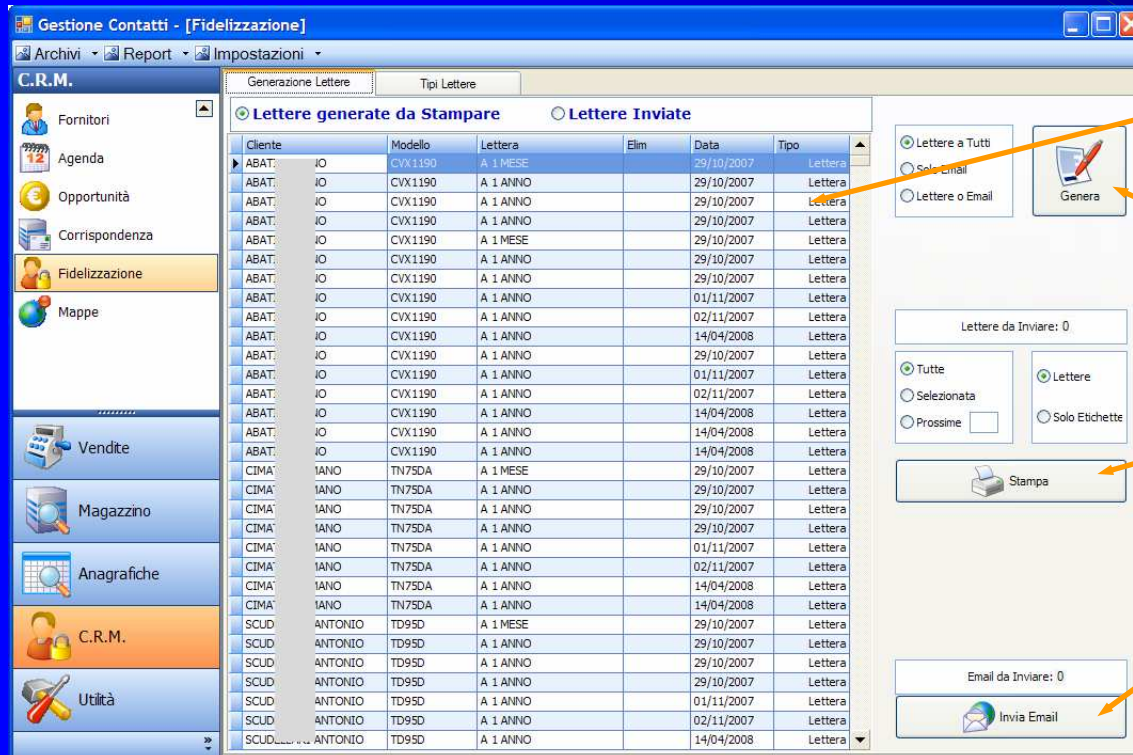
# Lealtad de los clientes a través de la Correspondencia enviada automáticamente

- Enviar correspondencia a intervalos decididos es un modo para crear lealtad del cliente
- Todavía controlar el archivo de los clientes y escribir esta correspondencia es un trabajo muy largo a causa del tiempo que necesita
- Gracias a este software, en cambio basta :
  - Definir los modelos de cartas (o email), indicando cuanto tiempo después de la fecha de compra de la máquina deben ser enviadas
  - Pedir al software de crear toda la correspondencia
  - En el caso de email, le software dispondrá de enviarlas automáticamente

- Esquema de carta (o email)
- Después cuantos días de la compra la carta debe estar enviada
- Estreno de esquema
- Campos que estarán reemplazados con los datos del cliente



# Lealtad de los Clientes a través de la Correspondencia enviada Automáticamente



Correspondencia generada

Crear todo

Imprimir

Enviar email

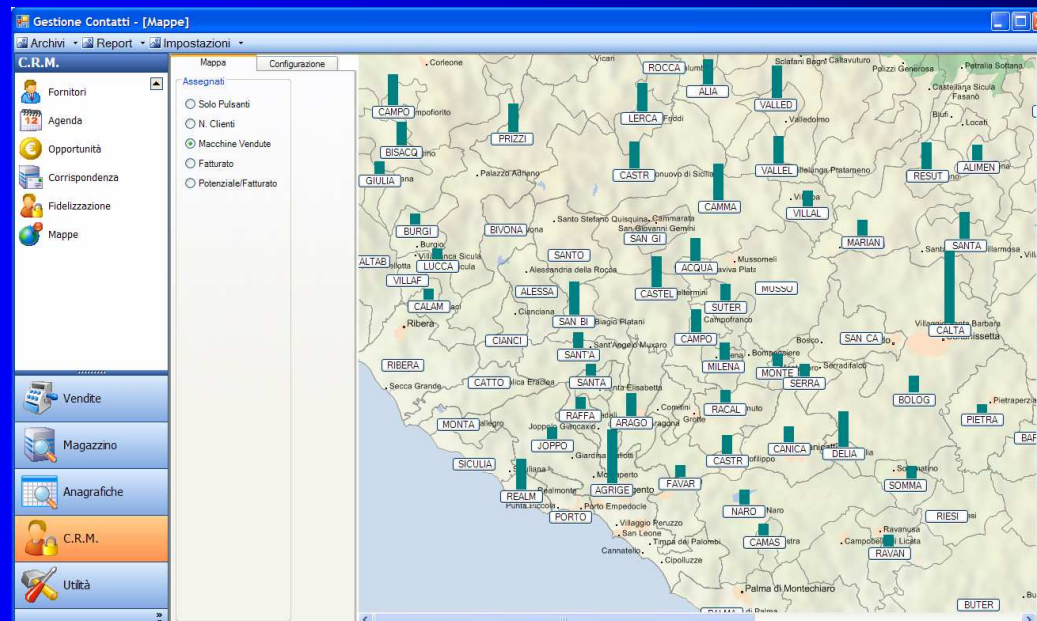
# Acciones Comerciales

Las acciones comerciales son importantes para aumentar los contactos con los clientes

- Pero, las acciones comerciales son muchas diferentes entre ellas por:
  - Costos
  - Número de los contactos conseguidos
- El buen éxito de una acción comercial cambia con el tipo de los clientes
- Por eso es importante tener un instrumento para estimar los resultados de las acciones comerciales realizadas
- Es necesario conocer cual acción comercial a sido capaz de adquirir cada uno nuevo cliente
- En definitiva, por cada una acción comercial realizada, es necesario conocer el costo de cada uno contacto

# Mapas

- Las mapas son uno instrumento para estimar vuestra presencia en el territorio
- Por cada uno común está mostrado:
  - El gráfico de las máquinas vendidas
  - El gráfico del facturado
  - El gráfico del número de los clientes
  - La lista de las máquinas vendidas
  - El gráfico de la comparación del facturado actual y potencial



# Nuestros Contactos

## Terabit s.a.s.

- Internet: [www.terabit-sas.it](http://www.terabit-sas.it)
- Email: [info@terabit-sas.it](mailto:info@terabit-sas.it)
- Tel: +39 090 9385126
- Fax: +39 090 9384787
- Dirección: Via Nazionale, 168/A  
98040 Giammoro ME - ITALY