



Organizer

La gestión CRM más completa y
con más ventajas



La creciente necesidad de las empresas de fortalecer sus relaciones con sus clientes hace de **Organizer** un producto indispensable en cualquier lugar. **Organizer** no solamente realiza la gestión CRM a la perfección sino que además permite muchísimas más opciones que lo convierten en la solución número 1 del mercado en este sector.

La base de **Organizer** son los asuntos. Los asuntos son como expedientes o carpetas. Por lo tanto, hay que abrir un asunto por cada una de las peticiones de un cliente. Para archivar mejor los asuntos, **Organizer** permite definir diferentes tipos de asuntos, personalizando los campos, la forma de funcionar, el diagrama de flujo, los servicios... para cada uno de los asuntos creados.

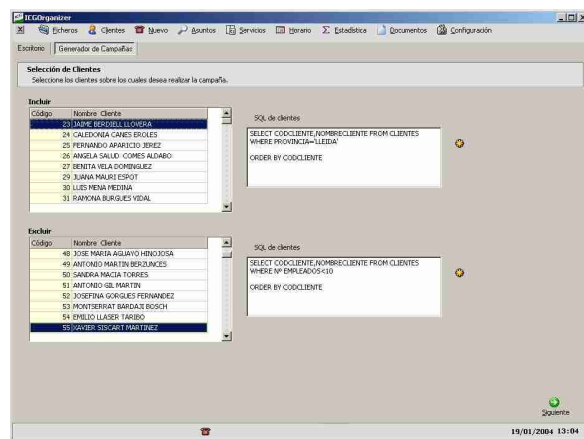
Los servicios son las acciones o tareas que se realizan durante la ejecución del asunto hasta que se da por finalizado. En el ejemplo de una gestión CRM, podrían haber los siguientes servicios: *Llamada realizada, creación de un presupuesto, visita recibida, etc.* Para cada uno de los servicios que forman parte de un asunto podremos registrar el empleado que lo ha realizado, el día, la hora de inicio y la de fin, si ha utilizado un vehículo de la empresa, el número de kms. que ha realizado, si ha tenido algún gasto adicional (autopista, dieta...), documentos relacionados que hay que archivar, etc.

Un factor muy importante para tener una buena gestión CRM es el poder ofrecer al cliente una atención personalizada. La atención personalizada marca la diferencia con el cliente fidelizando así su confianza con la empresa.

Para ello, **Organizer** permite registrar cada acción que se realiza con el cliente. Esto permite tener un histórico de todos los temas tratados con el cliente. Este informe histórico del cliente se actualiza ipsofacto, lo cual permite a otra persona reanudar y seguir ofreciendo esta atención personalizada al momento.

Otro factor a tener en cuenta es la generación de campañas de marketing a clientes. Para ello se desarrollan campañas con productos, ofertas y mensajes dirigidos al tipo de cliente que se desea.

Para determinar qué tipo de campaña crear y a qué tipo de clientes dirigir, **Organizer** tiene la opción *Generador de Campañas*. Esta opción se basa en directrices SQL que buscan el tipo de cliente deseado para la campaña, por ejemplo, que el cliente sea de un lugar en concreto, que tenga una facturación concreta, etc.



Pantalla de "Generador de Campañas"

Organizer ofrece además una amplia selección de estadísticas. Realice estadísticas por tareas que han llevado a cabo sus empleados; descubra cuáles han sido los clientes que más/ menos le han comprado, con qué asiduidad se han puesto en contacto con su compañía y el motivo en cada ocasión, porqué artículo/referencia/tema se ha más/menos se ha preguntado durante este día/semana/mes, realice informes de visitas de sus empleados...

Realice todos estas estadísticas fácilmente y sin ningún tipo de conocimiento previo.

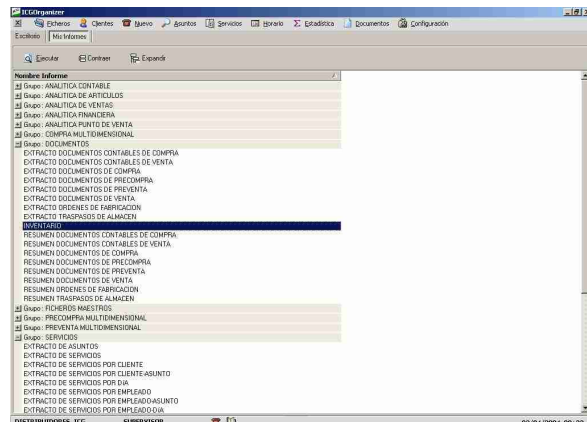
Organizer permite con su gestión CRM incrementar las ventas, puesto que al aumentar la información personal y comercial del cliente, se mejora su servicio, puesto que se ofrece atención personalizada rápidamente por parte de cualquier persona de la empresa. Otro objetivo que **Organizer** consigue es la reducción de costes, ya que se mejora la comunicación interna de los empleados de la empresa en todos los aspectos y por consiguiente se eliminan los procesos innecesarios.

El seguimiento comercial es toda acción realizada para captar al cliente. Una vez establecemos contacto con el cliente deberemos utilizar todas las ventajas que **Organizer** nos ofrece para fidelizarlo en nuestra empresa.

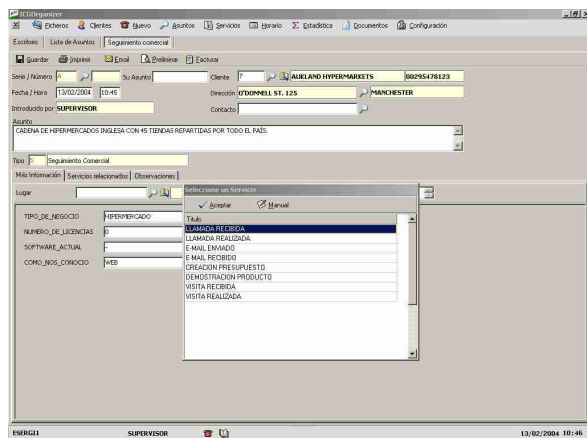
Observe en la siguiente pantalla todos los servicios que se pueden realizar en el asunto *Seguimiento Comercial*. Naturalmente, estos servicios son creados por el usuario, con lo que se pueden crear tantos como se desee y sobre cualquier motivo.

Los servicios tienen la propiedad de ser lanzados automáticamente. Esto significa que cuando se finaliza un servicio, dependiendo del resultado de dicho servicio se lanzarán otro(s). Pero más importante aún es la posibilidad de asignar estos nuevos servicios a empleados o grupos de empleados. Esta posibilidad que se genera automáticamente elimina pérdidas de tiempo en la empresa y en los empleados.

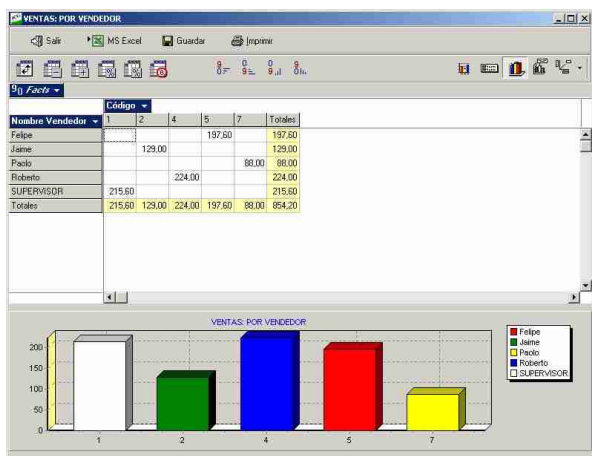
Fíjese como el servicio *Creación Presupuesto* tiene tres resultados distintos. Dependiendo de cada resultado, **Organizer** lanzará otros servicios con características fácilmente parametrizables.



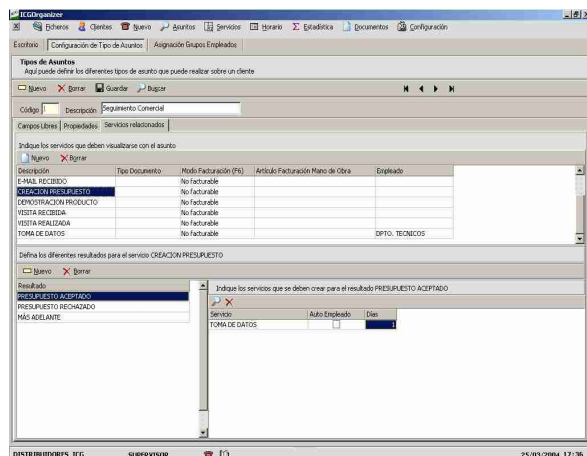
Pantalla de Informes



Pantalla de "Seguimiento Comercial"



Pantalla de "Cubos Olap"



Pantalla de "Creación Presupuesto"

En **Organizer**, el seguimiento comercial es individual. Cada asunto es una acción comercial diferente. Por ejemplo, un cliente que nos llama por la mañana sobre un tema, puede enviarnos un e-mail por la tarde que sea de otro tema distinto. Se trata del mismo cliente, pero sin que ambos asuntos interfieran entre sí.

En la pantalla de la derecha, apreciamos como diferentes clientes tienen diferentes asuntos, tanto abiertos como finalizados. Cada uno de ellos tiene una acción comercial aislada de las demás. De esta forma, los tiempos de respuesta se reducen considerablemente y la empresa aumenta su eficiencia con la consiguiente satisfacción del cliente.

Los campos libres del asunto son visualizados tanto en la pantalla del asunto como en la de información del servicio mediante su correspondiente pestaña. Con relación al seguimiento comercial que estamos llevando a cabo, podemos crear tantos campos libres como necesitemos y del tipo de asunto que llevamos a cabo. Esto significa que en otros asuntos se tiene la posibilidad de crear campos libres completamente diferentes pero acorde con el asunto en cuestión.

Tal y como muestra la pantalla de la derecha, los campos libres ayudan a profundizar en las relaciones del cliente individualmente. De esta forma el empleado que reanuda cualquier gestión de dicho cliente sabe en todo momento qué pasos se ha realizado previamente sobre esta gestión, y además, tiene también a su abasto más información de ayuda en los campos libres.

Fecha	Fecha	Número	Cliente	Su Asunto	Previo Servicio	Tipo Asunto	PDF	Fin	Urgenc
11/02/2004 16:29:52	A	164	Chester Harris	ANALIZAR AVERIA VEHICU		Recepcion de Vehiculos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11/02/2004 17:35:40	A	173	ELENA FUERTES			Recepcion de Vehiculos	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
11/02/2004 19:30:06	A	190	SUSANA PROMOCIONES	ANALIZAR AVERIA VEHICU		Recepcion de Vehiculos	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
11/02/2004 19:31:43	A	191	LEVIS	LLAMAR AL CLIENTE		Recepcion de Vehiculos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11/02/2004 19:36:33	A	192	SUSANA PROMOCIONES	ANALIZAR AVERIA VEHICU		Recepcion de Vehiculos	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
11/02/2004 19:41:57	A	193	SUSANA PROMOCIONES			Recepcion de Vehiculos	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
11/02/2004 19:43:36	A	194	ELENA FUERTES	ANALIZAR AVERIA VEHICU		Recepcion de Vehiculos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11/02/2004 19:51:23	A	195	SUSANA PROMOCIONES	LLAMAR AL CLIENTE		Recepcion de Vehiculos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12/02/2004 9:20:00	A	207	SUSANA PROMOCIONES	REPARAR AVERIA		Recepcion de Vehiculos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12/02/2004 16:05:19	A	216	AKLAND HYPERMARKETS	LLAMAR AL CLIENTE		Recepcion de Vehiculos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12/02/2004 16:05:14	A	217	AKLAND HYPERMARKETS	LLAMAR AL CLIENTE		Recepcion de Vehiculos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11/02/2004 17:19:47	A	166	CÉSAR MARTÍNEZ	LLAMADA RECIBIDA		Seguimiento Comercial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11/02/2004 19:04:55	A	182	AKLAND HYPERMARKETS			Seguimiento Comercial	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
11/02/2004 19:05:31	A	183	CÉSAR MARTÍNEZ			Seguimiento Comercial	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
11/02/2004 19:09:11	A	185	AKLAND HYPERMARKETS			Seguimiento Comercial	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
12/02/2004 17:36:07	A	219	RAMÓN PÉREZ			Seguimiento Comercial	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
12/02/2004 16:46:13	A	218	LEVIS	RECEPCIONAR EQUIPO		Recepcion de Vehiculos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Pantalla con diferentes asuntos y clientes

Descripción del servicio

Título: LLAMADA RECIBIDA

Cliente: TENDA ROPA

TIPO_DE_NEGOCIO: TENDA ROPA

NÚMERO_DE_LICENSES: 0

SOFTWARE_ACTUAL: FRONTBOUTIQUE

CONO_MDS_CONOCIDO: DISTRIBUIDOR

Documento Asociado

Mano de Oera: No facturable

Asignación: Juan

Empleado	Fecha	Hora Inicio	Hora Fin	Total	Paradas	Real
Juan	13/02/2004	11:01	11:05	0	0	0

Pantalla de "Descripción del servicio"