

Es una herramienta que facilita el trabajo a todos los miembros de la organización, colaboradores y agentes, involucrados en estas tareas, ya que les proporciona valiosa información en tiempo real que contribuye de forma importante en lograr una mayor efectividad en las tareas que desempeñan, así como a prestar un mejor servicio al cliente.

Esta herramienta puede ser usada en la oficina o en la calle desde una tablet o un portátil, por los miembros de su dpto. comercial para facilitar sus tareas (Consulta de datos, seguimiento de clientes, registro de acciones/gestiones, nuevas oportunidades, etc.).

EAC© CRM Cloud, facilita mediante sus Cuadros de Mando, indicadores, estadísticas y alarmas, la gestión de estas actividades, el análisis de datos, y el conocimiento inmediato de las situaciones para la toma de decisiones.

EAC© CRM Cloud, gestiona las áreas:

Comercial y Marketing

Comercial - Business Intelligence

Atención al cliente

EAC© CRM Cloud, es una solución Cloud, soportada en un Cloud privado y dotado de alta seguridad, al que se accede mediante protocolos de comunicación seguros (todas las comunicaciones se realizan de forma encriptada). Para usarlo no necesita instalar nada, simplemente acceder desde un navegador mediante una Tablet o equipo con acceso a internet.

EAC© CRM Cloud, integra un módulo de administración que permite personalizar la solución, definir derechos/restricciones de acceso a la información, para asegurar que cada usuario o colaborador, pueda realizar las tareas encomendadas, de modo que solo pueda acceder a la información y al nivel que le compete.



Comercial y Marketing

Mediante el módulo Comercial y Marketing, facilita a todos los miembros implicados, la gestión de los potenciales clientes, las oportunidades de negocio, el seguimiento de estas, el registro de las acciones realizadas, el archivo electrónico de documentos asociados, la organización de campañas/Planes de acción, la preparación de email marketing, y sobre todo el análisis de las actividades y de sus resultados.

A la Dirección Comercial y/o Gerencia, facilita el control y gestión de las actividades realizadas, de cada miembro del equipo y asegura la disponibilidad y almacenamiento de toda esta valiosa información en el sistema, lo que permitirá darle la adecuada continuidad a las gestiones en caso necesario.

Business Intelligence

Con este módulo, se facilita a todos los miembros del Dpto. Comercial (Dirección, Mandos intermedios, Vendedores) la información (estadísticas, indicadores y alarmas) que precisan para lograr mejorar la efectividad comercial.

Mediante las estadísticas, los indicadores y, sobre todo, mediante el sistema de alarmas, pueden concentrarse en aquellos clientes, aspectos y/o áreas que demandan su atención.

Este valioso sistema estadístico de las actividades comerciales, con orientación B.I (Business Intelligence), se alimenta de los datos proporcionados por su ERP EAC Gestión Integral.



Atención al cliente

Mediante este módulo se facilita la gestión, control y seguimiento del servicio postventa, es decir, todas las demandas que realice el cliente relativas a; reclamaciones, quejas, incidencias, etc.

Las incidencias, al ser registradas y gestionadas a través del sistema, facilitan a todos los miembros que tengan que tratarlas, toda la información sobre las acciones y gestiones realizadas hasta su cierre.

Este módulo facilita a la dirección y a los responsables departamentales, la organización y reparto de tareas, (tareas pendientes, antigüedad, asignadas,) así como estadísticas sobre tipos de asuntos, orígenes de las demandas, tiempos de resolución, indicadores, etc.