

Casos prácticos de uso del CRM

Caso práctico 1: El cliente llama para hacer un pedido.

El agente puede acceder a los presupuestos enviados a este cliente, para saber a que precios compra o que productos consume. Dando una imagen profesional, y el operador rápidamente sin tener que consultar nada a nadie puede saber perfectamente en que términos debe de hablar con el cliente.

Caso práctico 2: El cliente llama para saber el estado de alguna petición.

El agente puede ver en el histórico de notas para saber de que petición se trata, y quien lo atendió pudiendo responder rápidamente al cliente sobre el tema.

Funciones para oportunidades de negocios:

En este módulo las oportunidades de negocio concretas pueden ir evolucionando en varios estadios sabiendo así el agente como de avanzada esta la venta y pudiendo consultar toda la información y documentos intercambiados con el cliente.

Posteriormente dichas oportunidades de negocio que se cierran con venta evolucionarán a cuentas estando guardadas con el resto de clientes activos.

Gran capacidad de parametrización para que la herramienta de CRM se adapte a su negocio.

Ejemplos de Integración del CRM

Ejemplo 1:

Una inmobiliaria requerirá que su herramienta de CRM se conecte directamente con los portales inmobiliarios para poder administrar las propiedades puestas a la venta.

Así como un módulo específico para ir añadiendo las propiedades en cartera.

El objetivo de la herramienta de CRM es hacer que la comunicación entre departamentos de su empresa se rápida y eficiente.

Ejemplo 2:

Una empresa de venta de calzado deportivo realiza una venta de unas zapatillas a través de su web. El sistema creará una petición de envío al dpto. de Logística para que este automáticamente pueda preparar el envío. A su vez cuando logística haya enviado el paquete el cliente final puede recibir un aviso de que el paquete ya ha salido y va a la empresa de envíos.

Integración con la centralita telefónica. (CRM + PBX)

Además de toda la gestión administrativa y comercial, la aplicación puede conectarse con la centralita virtual de Innova360º, para así vincular las llamadas entrantes a la ficha del cliente que tenga añadido el teléfono.