



sage

# X3 Enterprise

## 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.

División Gran Empresa

sage

## Acción Comercial

### Cientes actuales y potenciales:

- Gestión de comerciales principales y suplentes.
- Asunción automática de los controles relacionados con la transformación del presunto cliente en cliente.
- Para los clientes:
  - gestión de los créditos de fichas y de los débitos de puntos
  - consulta de los parques de clientes
  - asociación de ordenantes
- Planificación o registro de acciones comerciales (asunto, 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 terceros, 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 suplentes.

### Llamadas:

- Registro de llamadas entrantes o programación de llamadas a efectuar.
- Asociación a una venta.
- 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.
- 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.

### Ventas:

- Gestión de los competidores.
- Actualización automática de las etapas preventa y postventa.
- Gestión de proyectos asociados.
- Resolución de los controles relacionados con la creación de ofertas.
- Planificación de cualquier acción comercial: tareas, citas, llamadas, solicitudes de servicio.
- Reseña histórica 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:

- 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 en caso de validación de movimientos de venta.
- Especificación de modelos de contratos (de préstamo, de garantía, de servicio).
- Gestión de los créditos de fichas y de los débitos de puntos.
- Gestión de las estructuras postventa.
- Tipología del artículo: varios, repuestos, mano de obra, gastos de misión, contrato de servicio.
- Automatización de las salidas de stock, en caso de consumo, de documentos separados gestionados en stock.

### Parque de clientes:

- Generación y actualización automáticas desde las transacciones de venta, devoluciones.
- Gestión del parque consignado en préstamo.
- Gestión de la localización física exacta.
- Desglose por implantación geográfica del parque.
- Clasificación de los resultados 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 del campo de aplicación de la cobertura, gestión de la gratuidad por parque, componente, competencia (posibilidad de añadir reglas financieras restrictivas).
- Definición de la cobertura, gestión de la gratuidad por parque, componente, mano de obra.
- Definición del campo de aplicación con consideración de las limitaciones de costes.
- Generación automática desde los movimientos 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 limitaciones de calidad por niveles de gravedad.
- Facturación automática.
- Histórico de las facturas, vencimientos y pagos.
- Histórico de las reevaluaciones y de las renovaciones.

### Reclamaciones en garantía:

- Gestión de las reclamaciones de garantía.

### 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 demanda.
- Automatización de la fecha.
- Consumo de puntos en función de las reglas de débitos globales y complementarios.
- Consumo posible:
  - gestión de stocks
  - horas de mano de obra
  - gastos de emisión

- Facturación automática.
- Búsqueda y definición de soluciones.
- Planificación y registro de intervenciones.
- Planificación de acciones a realizar y registro de acciones firmes.
- Histórico de los resúmenes de la solicitud.
- Histórico de las modificaciones.
- Histórico de los procesos de escalada.

### 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 de los documentos separados.
- Búsqueda de soluciones en la base de conocimientos.
- 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 posibles clientes / clientes e interlocutor para cada tipo de actividad
  - búsqueda acelerada de un encargado por llamada y función de aplazamiento de llamada
  - ejecución de guiones de llamadas
  - acceso al detalle de cada actividad
  - posibilidad de grabar actas
  - 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
  - contenido de la expedición
  - 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 firmes
    - registro de solicitudes de servicio
    - Identificación de terceros o de interlocutores
  - consultas:
    - \* solicitudes de servicio
    - \* listas de espera
    - \* colaboradores
    - \* competencias
    - \* escaladas