

Sage CRM

Impulse

su negocio

con Sage CRM

sage

- ¿Cómo emplea el tiempo mi equipo?
- ¿Se gestionan correctamente todos los clientes potenciales y oportunidades?
- ¿Nos estamos dirigiendo a los clientes más rentables?
- ¿Los clientes están satisfechos con el nivel de servicio?
- ¿Cuál es el rendimiento de cada departamento?
- ¿Cómo puedo mejorar la productividad de mis empleados?
- ¿Cómo puedo asegurarme de que los presupuestos se controlan y gestionan de modo eficaz?

Son sólo algunas de las preguntas que se hacen diariamente los máximos responsables de muchas compañías. Tranquilo. Existe una solución que le permitirá superar todos estos retos: Sage CRM.

Sage CRM ofrece a las medianas y grandes empresas de todo el mundo un amplio conjunto de funcionalidades con un reducido coste total de licencia. Sage CRM proporciona a los equipos comerciales, de marketing y del servicio de atención al cliente, las herramientas que necesitan para aumentar la productividad, encontrar nuevos clientes, cerrar ventas más rápidamente y desarrollar relaciones duraderas y más rentables a través de los distintos canales existentes. Independientemente del modo, el momento y el lugar en el que sus clientes actuales o potenciales y sus partners decidan interactuar con su empresa, Sage CRM le proporciona una ventaja gracias a su sistema exhaustivo, intuitivo y fácil de utilizar, que le permite gestionar este tipo de relaciones.

Además, Sage CRM conecta con su negocio como ningún otro producto CRM del mercado. Sage CRM es una solución "lista para usar", que puede integrarse con las principales soluciones

ERP de Sage, eliminando los depósitos estancos de información departamentales y enlazando el front y el back office para ofrecerle una visibilidad y control absolutos de su negocio a través del cuadro de mandos interactivo.

El cuadro de mandos interactivo de Sage CRM revoluciona el modo de gestionar su empresa. Gracias a este cuadro de mandos, la información y las fuentes de datos procedentes de Sage CRM, sitios web externos y sistemas Sage ERP integrados se muestran en tiempo real en un mismo espacio de trabajo, lo cual permite al usuario disponer de toda la información que necesita al alcance de su mano. De este modo, no hay que ir cambiando de pantalla, lo cual aumenta la productividad y permite al personal utilizar de la forma más eficiente posible su tiempo.

Gracias a su potente motor de flujos de trabajo, Sage CRM facilita la automatización de procesos empresariales en toda la organización, y gracias a sus capacidades de integración con sistemas de ERP le ofrece una visión global tanto de los clientes como del propio negocio a través del front y back-office, permitiéndole comprender a los clientes y el rendimiento de la empresa.

La arquitectura abierta y la interfaz de servicios web de Sage CRM le permiten integrarse fácilmente con otras aplicaciones empresariales y servicios bajo demanda, lo cual hace que Sage CRM resulte sumamente útil para su empresa y le permita gestionarla mejor.

BENEFICIOS QUE SAGE CRM PROPORCIONA A SU EMPRESA

Permite descubrir y aprovechar aún más las oportunidades de obtener ingresos procedentes de su base de clientes actual

Garantiza que sus recursos comerciales, marketing y atención al cliente se estén utilizando al máximo

Reduce su coste de oportunidad

Reduce el coste de venta

Reduce el coste de obtención de nuevos clientes potenciales en marketing

Garantiza el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio a los clientes

Minimiza los costes de administración

Protege sus márgenes netos

Protege y hace aumentar sus ingresos

Le permite detectar con precisión los problemas ocultos y emprender las acciones adecuadas para resolverlos

Reduce el riesgo de pérdida de los clientes actuales

Permite orientar todas sus inversiones al aumento de los ingresos

Ofrece más herramientas al personal para que pueda ofrecer un servicio excepcional a los clientes

Incrementa la productividad y permite al personal realizar más tareas a lo largo de la jornada laboral

CARACTERÍSTICAS GENERALES

PARA TODOS LOS USUARIOS

- Es fácil de utilizar, tiene un aspecto atractivo e intuitivo
- Cuadro de mandos interactivo totalmente personalizable
- El usuario puede personalizar el diseño y los contenidos de la interfaz
- Tutoriales integrados, guías del usuario y guía de inicio rápido
- Gráficos para la gestión de interrelaciones

PARA LOS PROFESIONALES DE MARKETING

- Cuadro de mandos de marketing preinstalado
- Posibilidad de personalizar el cuadro de mandos para convertirlo en un espacio de trabajo hecho a medida
- Gestión y análisis de campañas
- Gestión y calificación de clientes potenciales
- Amplio rango de opciones para el formato de correos electrónicos
- Combinación de correspondencia
- Arrastrar y soltar documentos
- Herramienta para la gestión de llamadas salientes
- Gestión de listas y grupos
- Segmentación avanzada de clientes

PARA LOS PROFESIONALES DE VENTAS

- Cuadro de mandos de ventas preinstalado
- Posibilidad de personalizar el cuadro de mandos para convertirlo en un espacio de trabajo hecho a medida
- Gestión de cuentas, contactos y oportunidades
- Herramientas integradas de informes y análisis
- Previsión de ventas y gestión de zonas comerciales
- Gestión de agenda y actividades
- Automatización de procesos y flujos de trabajo
- Soluciones de movilidad y sincronización offline
- Alertas y notificaciones automáticas
- Generación de presupuestos y pedidos

PARA PROFESIONALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- Cuadro de mandos de atención al cliente preinstalado
- Posibilidad de personalizar el cuadro de mandos para convertirlo en un espacio de trabajo hecho a medida
- Portal Web de autoservicio para clientes
- Gestión y seguimiento de incidencias
- Automatización de los flujos de trabajo
- Base de conocimiento en la que se registran las soluciones a las incidencias más comunes
- Herramientas de mantenimiento y vinculación de direcciones
- Alertas y notificaciones automáticas
- Elaboración de Informes

PARA PROFESIONALES DE TI

- Capacidades de personalización avanzadas
- Personalización sin necesidad de programación
- Fácil de instalar y rápido de desplegar
- Fácil de integrar con otras soluciones
- Opciones de implantación flexibles

CAPACIDADES DE INTEGRACIÓN

- Integración con Microsoft Outlook
- Se puede integrar directamente con numerosos productos de Sage ERP
- Integración con centralitas telefónicas

Cuadro de mandos interactivo

El cuadro de mandos interactivo de Sage CRM revolucionará el modo en el que usted gestiona su empresa y el modo en el que sus empleados gestionan su tiempo. Ofrece una experiencia de usuario rica y personalizada que aumenta la productividad y contribuye a una rápida adopción de Sage CRM por parte de los usuarios en toda la empresa.

Gracias al cuadro de mandos interactivo de Sage CRM, los usuarios pueden gestionar todas sus actividades desde un mismo sitio, donde disponen de su calendario, encuentran sus tareas, sus listas y las fuentes de datos Internet y RSS. De este modo, la productividad de su organización aumentará y el personal podrá realizar más tareas desde este espacio personalizado que agrupa la información que utilizan cada día.

Los usuarios pueden definir su propio espacio de trabajo personalizado e intuitivo a partir de una serie de gadgets y fuentes web que les permiten asegurarse de que todos los contenidos sean relevantes para sus necesidades, gracias a lo cual se mejora la experiencia del usuario y se maximiza la productividad.

Utilizando una innovadora funcionalidad tipo "arrastrar y soltar", los usuarios pueden personalizar de manera rápida y sencilla el aspecto y la información del cuadro de mandos interactivo. Se trata de un modo intuitivo y cómodo de ver y utilizar los elementos, que reduce la necesidad de ir cambiando de pantalla. Así pues, los usuarios pueden gestionar las oportunidades de venta en curso, comprobar el estado de las existencias desde sistemas integrados de Sage ERP, seguir las noticias del sector, gestionar su agenda y sus citas y gestionar clientes potenciales, todo ello desde la misma pantalla y en tiempo real.

BENEFICIOS DEL CUADRO DE MANDOS INTERACTIVO DE SAGE CRM

- Mejora la experiencia del usuario a través de una gama de opciones personalizadas
- Aumenta la productividad
- Permite a los usuarios supervisar y gestionar desde un único espacio de trabajo
- La visión integrada y completa de toda la información relevante permite a las empresas tomar decisiones de negocio contrastadas
- El aspecto es totalmente personalizable utilizando la tecnología de "arrastrar y soltar", proporcionando a los usuarios una experiencia inmejorable.
- Cuadros de mandos preinstalados para los distintos perfiles Comerciales, Marketing, Atención al Cliente y Dirección, que proporcionan contenidos relevantes y aumentan inmediatamente la productividad de los usuarios y los equipos de trabajo
- Integración directa con LinkedIn® que ofrece a los usuarios grandes oportunidades de interrelación directamente desde el mismo cuadro de mandos
- Facilidad de integración de sitios web y redes sociales para maximizar los contenidos relevantes y la conexión con los clientes a través de toda la organización

Sage CRM Cuadro de mando

Recientes Bienvenida Mi Cuadro de mando Calendario/Tareas Mis Contactos Clientes Potenciales Oportunidades Incidencias Documentos compartidos Preferencias Grupos

Herramientas principales: Administrar, Buscar, Nuevo, Mi CRM, CRM del equipo, Informes, Marketing, Finalizar sesión

Seleccionar un Cuadro de mando | Nuevo Cuadro de mando | Plantilla | Cuadro de mando clásico | Imprimir Ayuda Vídeo

Oportunidades por representar...

Asignado a	Previsión de Venta (EUR)
System Administrator	10.000.000
William Dolan	2.345.476,00
Matthew Ebdon	1.045.526,00
John Finch	1.029.412,00
Peter Johnson	3.083.820,00
Brian Little	694.263,00
Susan Meyer	1.134.374,00
Wayne Percells	-

Empresas por tipo

Nombre de la em.	Gestor de cuentas	Tipo
3G Homes	Matthew Ebdon	Cliente
A Midland & Sons	Peter Johnson	Cliente
A Post	Peter Johnson	Cliente Potencial
ASW Services	Brian Little	Cliente Potencial
A.B.B. (Hellas) S...	Matthew Ebdon	Cliente
A.I.G. Office (UK)...	Matthew Ebdon	Cliente
A.T.M. Intercapital	Peter Johnson	Cliente Potencial
Axcell Interactiva	Matthew Ebdon	Cliente Potencial
AB Italcopie	Matthew Ebdon	Cliente

Contactos de empresa

Apellidos	Persona	Cargo	Número Tel...
Aignew	William Aign...	UK & Intern...	44 161 132...
Akester	William Akes...	Training Ma...	44 845 136...
Aldrich	William Aldrich	Technical M...	44 1659 143...
Allen	Zack Allen	Director	1 818 546 4...
Anderson	Yvonne An...	Marketing	1 210 901 1...
Andrews	Janet Andre...	VP Systems...	1 617 720-1...
Annala	Werner Annala	Director	1 605 232 5...
Anjles	William Anjles	Marketing Di...	1 410 558 6...
Arnold	Uwe Arnold	Software S...	44 1793 145...
Aspen	Ulf Aspen	Senior Partner	44 1993 145...

Casos de empresa

Nombre de la empresa	Nombre de la empresa
3G Homes	15
A Midland & Sons	10
ASW Services	5
ABB Nicholas	5
Design Right Inc.	5
Eurolandia	5
Maverick Papers	10

Sage CRM Ecosystem

Comunidad de Sage CRM

www.SageCRM.com es el destino global para todo lo relacionado con Sage CRM. Haga clic en los vínculos que encontrará a continuación para localizar foros de discusión, blogs, noticias de Sage CRM, sugerencias y herramientas.

Comunidad de usuarios
Conecte con otros usuarios de Sage CRM.

Comunidad de socios

Noticias de comunidad de Sage...

- [Creating your own Import Scripts using the COM API](#)
- [The error is in the details, making sense of HTTP 500 errors](#)
- [Capturing data using different Key Attribute Entry Types and Data Categories](#)
- [Legacy Files Not Uploaded and Stored using the Sage CRM interface](#)
- [Copies with a DAX Error: Uninstalling and Reinstalling the XelWare Document Drop Plugin](#)
- [Handling Data Conflicts in a Sage Client Environment](#)
- [Changing the Display of Multi Select fields](#)
- [Mind Your Business!](#)
- [Setting up SageCRM v7 in an Oracle 11g 64 bit Distributed Environment](#)
- [Dynamic Community Content in Help Files](#)

Google

Venezuela y Colombia inician trabajo en comisiones de cooperación - Prensa Latina

Venezuela y Colombia inician trabajo en comisiones de cooperación - Prensa Latina
20 de agosto de 2010, 07:34Caracas, 20 ago (PL) El canciller venezolano, Nicolás Maduro, y su par colombiana, María Angella Holguín, encabezaban hoy el primer encuentro de trabajo de las comisiones bilaterales de economía, comercio e integración. ... Colombia y Venezuela retoman...

EuropaPress

Afectados hablan de "desprotección total" por parte de la Administración

MADRID, 20 Ago. (EUROPA PRESS) - Los familiares de las víctimas y afectados del vuelo 3J022 de Spanair han hablado, cuando se cumplen dos años de la tragedia, de "desprotección total" por parte de la Administración, y denunció la falta de medios y recursos judiciales del caso, aunque agradecerán el apoyo brindado por el Ministerio de Fomento.

Fri, 20 Aug 2010 11:35:52 GMT

La Audiencia Nacional prohíbe el homenaje en Barcelona a Laura Riera

El PP critica la falta de actividad del Gobierno en la última semana

Blanco se reunirá con los controladores el 3 de septiembre

ABC

Roban en Bélgica una escultura de Dalí valorada en 100.000 euros

- El cuadro de mandos interactivo de Sage CRM es un espacio de trabajo intuitivo y personalizable desde el cual los usuarios pueden gestionar todas sus tareas y actividades diarias para conseguir la máxima productividad.

Permite mejorar la eficacia de los equipos comerciales

Una de las tareas más importantes que deben afrontar las empresas es generar ingresos procedentes de nuevos clientes y de los clientes actuales. Sage CRM permite a las organizaciones vender de manera más efectiva y eficiente. Gracias a Sage CRM, los comerciales disponen de un mismo punto de acceso a los calendarios, las cuentas, los informes, las oportunidades de venta en curso, los contactos y listas de llamadas pendientes, lo cual les permite aumentar sus ingresos por hora de ventas.

Gracias a Sage CRM, el equipo comercial puede gestionar todas sus actividades desde el cuadro de mandos interactivo. Este espacio de trabajo, intuitivo e interactivo, permite hacer el seguimiento de las oportunidades de venta en curso, gestionar su agenda y sus tareas e identificar buenas oportunidades de creación de redes de contactos en LinkedIn®, desde un espacio personalizable.

Las herramientas de análisis son fáciles de utilizar y ayudan al equipo comercial a identificar las oportunidades de venta latentes presentes en la base de datos de clientes y crear las correspondientes ofertas de venta de venta cruzada y/o

ampliación. La automatización en los flujos de trabajo y en la gestión de las oportunidades de venta en curso eliminan las tareas administrativas innecesarias y permiten a los equipos comerciales optimizar sus procesos de venta de acuerdo con los procedimientos establecidos por la empresa, gracias a lo cual las oportunidades se aprovechan del modo más rápido y eficiente posible.

Mediante un simple vistazo al cuadro de mandos interactivo, los comerciales y directivos pueden obtener información sobre el rendimiento de la empresa en cualquier momento. La integración con otras aplicaciones de gestión interna (ERP) permite al personal comercial acceder a información financiera y comercial para obtener una visión global de los clientes.

Las soluciones de movilidad y offline permiten a los equipos comerciales acceder a la información y los servicios que necesitan para realizar su trabajo de forma eficaz, independientemente de su ubicación, del dispositivo y de la conexión de los que dispongan, lo cual hace que sean igual de productivos sobre el terreno que desde su oficina.

“Necesitábamos poder hacer más con menos, sin disminuir la calidad de servicio y ésta ha sido la razón de nuestra apuesta por las últimas tecnologías de gestión. Sage CRM nos ayuda a organizar y repartir mejor nuestra fuerza comercial, a optimizar los esfuerzos en una determinada zona o para una determinada campaña.”

Xavier Latre, Director Comercial de Catel.

BENEFICIOS DE SAGE CRM PARA EL EQUIPO DE VENTAS:

- Aumenta la transparencia de las oportunidades de venta en curso
- Ofrece alertas y seguimiento de eventos extraordinarios
- Permite corregir las variaciones en las primeras fases del ciclo de ventas
- Mejora la precisión de las previsiones de ventas
- Permite realizar el seguimiento de las ventas trimestrales
- Optimiza los recursos de ventas respecto de las oportunidades potenciales
- Acelera el desarrollo de las oportunidades
- Permite mejorar el índice de ganancias/pérdidas
- Permite acortar el ciclo de ventas
- Permite aumentar el índice de transformación de clientes potenciales en clientes reales
- Permite medir distintos aspectos relacionados con los clientes más rentables
- Contiene opciones de análisis e informes que permiten identificar tendencias y perfiles de clientes
- Permite identificar de modo más eficaz nuevas oportunidades de mercado
- Maximiza las oportunidades de venta cruzada y ventas adicionales
- Reduce los costes de formación comercial y de administración.
- Elimina los procesos comerciales manuales y duplicados
- Mejora la colaboración entre equipos en relación con las oportunidades de venta
- Permite reducir el tiempo dedicado a las tareas administrativas
- Mejora la gestión de los clientes potenciales
- Permite mejorar los ingresos por oportunidad y cuenta
- Potencia la inteligencia de las aplicaciones de gestión interna
- Permite aumentar la productividad del equipo comercial gracias al cuadro de mandos interactivo
- Muestra de modo conjunto la información de ventas relevante para el equipo comercial para que pueda aprovechar al máximo el tiempo

Sage CRM Cuadro de mando

Recientes | Bienvenida | **Mi Cuadro de mando** | Calendario/Tareas | Mis Contactos | Clientes Potenciales | Oportunidades | Previsión | Incidencias | Documentos compartidos | Preferencias | Grupos

Seleccionar un Cuadro de mando | Modificar Cuadro de mando | Nuevo Cuadro de mando | Plantilla | Cuadro de mando clásico | Imprimir | Ayuda | Vídeo

Nombre: Mayes categoría: Cuadros de mando de equipo

Contactos

Filtro: Ninguna

Apellidos	Persona	Nombre de la em.
Allen	Zack Allen	California Teles...
Anderson	Yaukena Anderson	Circus Beverage...
Andrews	Janet Andrews	Magnetic Softwa...
Annala	Wilmer Annala	City Qualified Sup...
Antjes	William Antjes	Cross Medical Be...
Ball	Arnold Ball	The Software Fo...
Barrow	Reg Barrow	Design Right Inc.
Beading	Wayne Beading	Freightliner & Arr...
Berger	Wayne Berger	Geosystems Ter...
Bhuari	Wayne Bhuari	Global Corporat...

Mi calendario

Estado: Pendiente Fecha: 23/08/2010

10:00 Actualización de ventas para la zona de USA

10:30 Demo a Gatecom - via internet. Se conectarán desde 3 oficinas.

11:00

11:30

12:30 30 mins

Tareas

Estado: Pendiente Fecha de vencimiento: Este mes

Detalles

- Llamar a Bob Coomber. Recordar demo de producto.
- Llamada a Billy Farina respecto de la conference call.
- Llamada de seguimiento a Arthur cuando vuelva de vacaci...
- Llamar a Simon. Verificar que está satisfecho de como esta...
- Seguimiento del presupuesto

Página 1 de 1 1 - 5 de 5

Mis oportunidades abiertas

Filtro: Ninguna

Estado	Descripción	Etapas	Acción
En curso	100 Licencias...	Cliente interes...	
En curso	50 Usuarios pl...	Negociación e...	
En curso	Curso de form...	Propuesta env...	
En curso	Fase 2: instala...	Propuesta env...	
En curso	Plato de 10 us...	Acuerdo de co...	
En curso	venta de 20 U...	Cliente interes...	
En curso	Venta Global...	Propuesta envi...	

Estado de oportunidad

Operación Perdida
Negociación en curso
Propuesta enviada

0 1 2 3

Descripción del equipo

- 1 Operación Perdida
- 1 Negociación en curso
- 2 Cliente interesado
- 3 Propuesta enviada
- 2 Acuerdo de compra

Mis empresas

Filtro: Ninguna

Nombre de la em.	Ciudad	Sitio web
Design Right inc.	New York	http://www.drinc.com
Eurotenda	Boston	http://www.eurot.com
Harbort Controls L.	New York	http://www.hc.com
Magnetic Softwa...	Boston	http://www.mag.com
Maverick Papers	Chicago	http://www.mav.com
Pole Position Inc.	Seattle	http://www.pole.com
The Software Fo...	Boston	http://www.sof.com
T-Zone Chemical	San Jose	http://www.tzone.com
Web Basics Limited	New York	http://www.wb.com

Bolsas Mundiales

Select Rest of world

Index	Valor	Change
NASDAQ 100	1825.75	0.00
Dow Jones IA	10213.82	-57.59
S&P 500	1071.89	0.00
CAC 40 Index	3557.40	+31.28
DAX Index	6030.38	+25.22
Nikkei Index	9116.89	-82.89
ASX All Ords	4480.50	-1.80

All data delayed at least 15 minutes

Ibex35

IBOEX 35

10220
10200
10180
10160
10140
10120
10100

10:00 12:00 14:00 16:00 18:00

31 AGO

Máxima (10201.300) Mínima (10088.100)

Mercados

La recuperación de la zona del euro se mantiene gracias a Francia y Alemania

El Euro baja dos milésimas en tasa diaria y se coloca en la cota del 1,418%

El Nikkei no levanta cabeza y cierra en su mínimo de nueve meses

La llegada de turistas a España vive en julio (+4.5%) la mayor alza en 26 meses

Gobierno quiere rebajar a 30 días el plazo de los parados para rechazar ofertas

El Iboex intenta consolidar los 10.100 en otra jornada de escaso movimiento

Las peticiones hoteleras suben un 7,2% en julio y los precios caen un 0,8%

- El cuadro de mandos de Sage CRM facilita a los usuarios la personalización del aspecto y los contenidos, gracias a lo cual les ofrece una experiencia de usuario inmejorable.

Ofrece programas de marketing eficaces para clientes reales y potenciales

Sage CRM proporciona herramientas muy potentes para que los equipos de marketing planifiquen, ejecuten y evalúen campañas de marketing con objetivos muy específicos. Sage CRM le permite comprender a fondo las necesidades de sus clientes a fin de formular propuestas personalizadas y comunicárselas a través de sus canales de marketing preferidos.

Sage CRM proporciona controles eficaces para realizar el seguimiento de los presupuestos de marketing y le permite calcular los ingresos directos de cada campaña.

Sage CRM le permite mejorar la calidad de los clientes potenciales y le garantiza un aumento del índice de transformación en ventas. Gracias a Sage CRM, el equipo de marketing puede mejorar su comprensión de los clientes y elaborar programas de retención, además de gestionar el ciclo de vida de las ventas cruzadas y ampliaciones de producto.

Las herramientas de análisis e informes de marketing garantizan la trazabilidad en todas las fases del ciclo, lo cual facilita el cálculo del retorno de la inversión y permite optimizar en cualquier

momento el presupuesto de marketing. Esta información puede mostrarse en el cuadro de mandos interactivo para facilitar su consulta.

El cuadro de mandos interactivo es un espacio de trabajo intuitivo que permite al equipo de marketing visualizar y hacer el seguimiento de las campañas y actividades de marketing. Sage CRM dispone de un cuadro de mandos de marketing preinstalado, pero los usuarios pueden personalizar su cuadro de mandos o el del equipo con los contenidos relevantes para ellos y para su cargo.

Utilizando el cuadro de mandos interactivo, el equipo de marketing puede crear enlaces a informes para hacer el seguimiento del resultado de las campañas y actividades de marketing. El cuadro de mandos también muestra fuentes de sitios web, por ejemplo de noticias, para que el equipo de marketing se mantenga al corriente de las novedades relacionadas con el negocio o la competencia. Los usuarios también pueden crear enlaces a LinkedIn® y a otras redes sociales a fin de identificar las oportunidades de creación de redes de contactos con clientes y potenciales.

“Nuestro propio crecimiento nos llevó a necesitar una solución informática adaptada a nuestras necesidades que nos permitiera una adecuada gestión de las bases de datos, un control de los resultados y estadísticas, una gestión del cuadro de mandos y la elaboración de previsiones precisas para la gestión de proyectos, pero también detectamos la necesidad de una plataforma que facilitara la coordinación de fuerzas de venta y del reporting”,

Miguel Espinet Director de LEAD Solution.

BENEFICIOS DE SAGE CRM PARA EL EQUIPO DE MARKETING:

- Permite reducir los gastos administrativos indirectos de marketing, así como gestionar y hacer el seguimiento del presupuesto de marketing
- Permite planificar de manera más eficiente y eficaz los programas de marketing
- Permite mejorar el índice de respuesta a las campañas de marketing
- Permite elaborar comunicaciones muy personalizadas al público objetivo
- Permite reducir el coste por cada cliente potencial
- Permite reducir el coste por cada nuevo cliente
- Permite reducir el tiempo necesario para generar clientes potenciales a través de campañas de marketing
- Proporciona información detallada sobre el valor de los clientes durante todo su ciclo de vida y permite identificar fácilmente a los clientes rentables
- Permite analizar el rendimiento de marketing en tiempo real
- Permite optimizar la inversión en marketing
- Permite hacer el seguimiento de las desviaciones respecto a los objetivos
- Permite alinear marketing con el departamento comercial y el resto de áreas clave
- Proporciona el conocimiento para la obtención de nuevos clientes potenciales
- Permite medir de modo preciso la rentabilidad de las campañas de marketing
- Facilita que los clientes reciban el mensaje de marketing adecuado en el momento preciso
- Permite identificar y proporcionar productos y servicios personalizados a clientes de distintos sectores
- Muestra de modo conjunto información de marketing relevante y exhaustiva en el cuadro de mandos interactivo

Sage CRM Marketing

Resumen de la campaña | Comunicaciones | Informe | Documentos compartidos

Campaña: TimeNExpense - Campaña de Marketing

Nombre de la Campaña: TimeNExpense - Campaña de Marketing	Inicio: 01/01/2003	Fin: 31/12/2003
Estado: Activa	Presupuesto de la Campaña: USD 10,600.00 EUR 10,600.00 @ 1: 1.000000	Coste actual: USD 10,600.00 EUR 10,600.00 @ 1: 1.000000

Fases	Elemento de la Fase
Fase 1 - Publicidad	Mailing a las empresas objetivo Mailing de seguimiento PR - Comunicado de prensa inicial Seguimiento por TMK interno Seguimiento por TMK externo
Fase 2 - Eventos TimeNExpense	Teaser Mailshot - 1ª parte Comunicación por Email Teaser Mailshot - 2ª Parte Publicidad Web Site Show Registration TimeNExpense Conference Stand Show PR Leaflets and Lollipops Teaser Mailshot - 3ª parte
Fase 3 - Publicidad a empresas del sector	Banner en "Expenses Management Magazine" Anuncio en "Finance Today" Inserción en "Business Travel" Magazine

Modificar | Eliminar | Configuración de respuesta | Continuar | Ocultar actividades de la fase | Mostrar análisis | Ayuda

Cancelar actividades (Campaña)

Finalizar sesión

Intranet local 100%

- Sage CRM facilita la gestión y el seguimiento de las campañas de marketing, garantizando que el presupuesto se optimiza y que los nuevos clientes potenciales se gestionan de forma adecuada.

“Gracias a Sage CRM, disponemos de un sistema que automatiza toda las tareas administrativas relacionadas con nuestra base de clientes. Ahora nuestros operadores disponen del historial completo de servicios y reservas de todos los clientes que llaman, con lo cual estamos comprendiendo mejor su experiencia con Avis. Además, hemos reducido el tiempo de resolución de llamadas consiguiendo una mejor experiencia del cliente”.

Ann Gallagher, Avis.

Garantiza la satisfacción y la fidelidad de los clientes

La capacidad de mantener la fidelidad de los clientes y ofrecerles una experiencia satisfactoria y consistente puede ser difícil de perfeccionar. Sage CRM permite a su empresa implementar de forma rápida y a un coste razonable, un portal web de autoservicio para clientes, desde el cual los usuarios pueden satisfacer sus necesidades de información, realizar el seguimiento y actualizar sus datos en el sistema, sin necesidad de contar con la asistencia del servicio de atención al cliente cuando y donde lo necesiten.

Además, puede maximizar la sincronización entre los agentes de atención al cliente y sus clientes garantizando que las incidencias se gestionan a tiempo y de conformidad con los acuerdos de nivel de servicio, directamente desde el cuadro de mandos interactivo, sin necesi-

dad de ir cambiando de pantalla, lo cual maximiza la productividad de los agentes. Además, las capacidades de Sage CRM para gestionar una base de conocimiento, facilitan la obtención de soluciones para problemas concretos que se van repitiendo a lo largo del tiempo, evitando la realización de esfuerzos redundantes por parte de los agentes de atención al cliente.

Los informes y gráficos mostrados en el cuadro de mandos interactivo permiten analizar detalladamente valores como el volumen de llamadas, los tiempos de resolución de incidencias, número y contenido de las comunicaciones, estadísticas de seguimiento y de escalado, a fin de que los responsables puedan cuantificar los beneficios que aportan los agentes al propio negocio.

BENEFICIOS DE SAGE CRM PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE:

- Permite medir y evaluar de modo comparativo la satisfacción del cliente
- Permite aumentar la productividad de los agentes del servicio de atención al cliente
- Evita que los problemas no se atiendan por falta de coordinación
- Controla el rendimiento del servicio de atención al cliente respecto de los acuerdos de nivel de servicio
- Permite gestionar y realizar el seguimiento de las incidencias, independientemente de que agente responda a la llamada o reciba el correo electrónico correspondiente
- Permite reducir el tiempo de respuesta a las solicitudes de servicio de los clientes
- Permite reducir el tiempo de espera de los clientes que requieren asistencia
- Permite reducir el tiempo medio de resolución de incidencias
- Permite aumentar el número de consultas resueltas en el primer contacto
- Permite reducir el número de incidencias que se escalan a un nivel superior
- Permite reducir el número de reclamaciones de clientes recibidas
- Amplía el servicio al cliente mediante las opciones permanentes de autoservicio 24x7
- Permite evaluar de modo comparativo y puntuar de modo constante las operaciones de atención al cliente
- Permite aumentar la retención de clientes
- Gracias al cuadro de mandos interactivo, el equipo de atención al cliente puede realizar el seguimiento de las incidencias de los clientes desde un solo espacio de trabajo, lo cual permite aumentar la productividad de los agentes y maximizar el uso eficaz de su tiempo

Sage CRM CRM del equipo para: Atención al cliente

Recientes Calendario/Tareas Clientes Potenciales Oportunidades **Incidencias** Soluciones Cuentas ***

Menú principal

Administración

Buscar

Nuevo

Mi CRM

CRM del equipo

Informes

Marketing

Finalizar sesión

49 Incidencias en total

Registrada (22) En Cola (10) Investigando (11) Esperando (2) Resuelta (4)

49 Incidencias, Página 1 de 5 Ir a la página

Estado	Id de Ref.	Prioridad	Solución prevista para versión	Persona	Id de Producto	Descripción	Asignado a	Etapas	Zona	Estado del acuerdo de servicio
	S-2	Normal	3.0	Kieran O'Toole	3	User Interface	Kyle Ward	Investigando	EE.UU. Este	
	S-3	Normal	3.0	Clemence Stickings	3	Incorrect version number.	Kyle Ward	Resuelta	EE.UU. Este	
	1-7	Normal	2.0	Clemence Stickings	1	Custom screen not using normal fonts.	Kyle Ward	En Cola	Irlanda	
	1-8	Normal	2.0	Colin Speirs	1	Remote connection problems	Kyle Ward	Registrada	EE.UU. Este	
	0-20	Normal		Arthur Browne	4	Setup not working	Graham Rogers	Registrada	EE.UU. Este	
	0-22	Alta		Colin Speirs	4	Missing Sys Admin Manual	Graham Rogers	En Cola	EE.UU. Oeste	
	0-26	Baja		Colin Speirs	4	Installation issue	Graham Rogers	En Cola	EE.UU. Oeste	
	S-10025	Alta	2.0	Clemence Stickings	3	Server Crash during peak traffic	Kyle Ward	Investigando	Todo el mundo	
	S-10026	Normal	2.0	Clemence Stickings	6	Incorrect time for North America	Kyle Ward	Investigando	Todo el mundo	
	S-10027	Baja	2.0	Annette O'Toole	7	Access Violation accessing tab	Kyle Ward	Resuelta	Todo el mundo	

Estado: En curso

Etapas: --Todos--

Prioridad: --Todos--

Zona: --Todos--

Filtrar

Nueva incidencia

Ayuda

Listo Internet 100%

- La gestión de incidencias de Sage CRM permite a las empresas asegurarse de que los problemas y consultas de los clientes se gestionan, siguen y resuelven de forma efectiva.

Permite tomar decisiones de negocio contrastadas

Para los responsables de las empresas es vital tener un conocimiento detallado del rendimiento de su empresa y una comprensión profunda de sus clientes. Sage CRM proporciona un control centralizado y exhaustivo de las operaciones y de los presupuestos, permitiendo una supervisión de estas áreas más eficaz.

Los informes y gráficos que se muestran para su consulta en el cuadro de mandos interactivo permiten comprender de manera instantánea el rendimiento de la empresa y de los empleados en función de múltiples criterios facilitado la toma de decisiones a partir de bases sólidas.

Gracias a Sage CRM, los responsables de la empresa pueden verificar las previsiones de venta, profundizando hasta el detalle de cada una de las oportunidades que las han generado. La visibilidad en tiempo real de los ingresos y las desviaciones en los presupuestos permite basar las decisiones en información precisa y emprender acciones de corrección en las fases más tempranas del ciclo, es decir, cuando tendrán el mayor impacto.

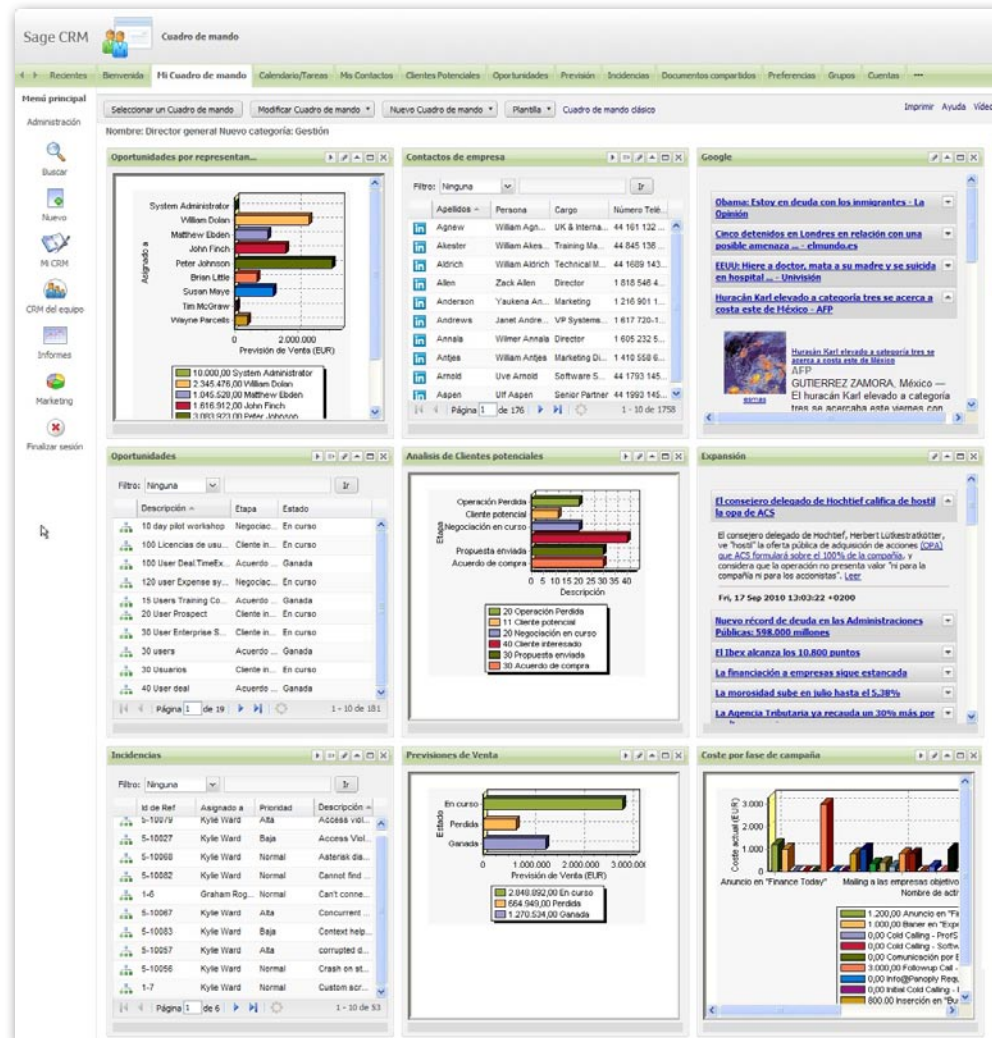
Integrado con las aplicaciones de gestión ERP de Sage, Sage CRM le ofrece una visión completa del negocio y facilita la gestión de principio a fin.

“Los logros alcanzados por Asbestway con Sage CRM, han permitido a la empresa aumentar sus ingresos en un 40-50% en los últimos 12-24 meses sin ampliar nuestro equipo de forma significativa. Gracias a Sage CRM, con el mismo personal, podemos gestionar un volumen de negocio mayor”.

Mendy Gorodetsky, Asbestway.

BENEFICIOS DE SAGE CRM PARA LOS ALTOS DIRECTIVOS:

- Potencia el crecimiento de los ingresos
- Aumenta la rentabilidad
- Ofrece un mejor soporte para la toma de decisiones estratégicas
- Permite analizar en tiempo real el rendimiento de toda la organización
- Impulsa la productividad en toda la organización
- Aumenta el valor para la empresa y para los accionistas
- Reduce la erosión de los márgenes
- Disminuye el coste de venta
- Evita la pérdida de clientes
- Reduce los costes de administración
- Elimina los cuellos de botella en los procesos
- Reduce las desviaciones presupuestarias y de rendimiento
- Permite controlar a simple vista la empresa mediante el cuadro de mandos interactivo



- El cuadro de mandos de Sage CRM permite gestionar el rendimiento de la empresa y de los equipos desde un único espacio de trabajo.

Una solución flexible, asequible y escalable

Sage CRM es la solución que mejor se adapta a los requisitos específicos de su empresa. Puede elegir el método de implantación (in situ o bajo demanda) con la tranquilidad que da saber que Sage CRM crecerá con su empresa a medida que sus necesidades evolucionen. De este modo, gozará de libertad para pasar del funcionamiento bajo demanda al funcionamiento in situ gracias a opciones que garantizan una migración fluida.

Sage le ofrece una solución in situ de software de CRM fácil de usar, de rápida implantación y con flujos de proceso, para la automatización de procesos empresariales preinstalados, pero configurables.

Los usuarios pueden darse de alta y empezar a utilizar de manera rápida Sage CRM, gracias a la opción de importación desde el directorio activo. Asimismo, se puede mantener la información de inicio de sesión estándar de su red, a fin de reducir la carga de trabajo administrativa y aumentar la productividad del personal de TI.

Sage CRM ofrece opciones de personalización flexibles, flujos de proceso automatizados, soluciones de movilidad, opciones de sincronización offline, integración de telefonía por ordenador, portal de autoservicio web para clientes y otras opciones que permiten mejorar la productividad y ofrecer herramientas para comunicar de forma más eficaz con los clientes.

SageCRM.com es una solución integral de CRM bajo demanda destinada a las empresas que buscan una solución lista para usar, de bajo coste. Su infraestructura basada en web de CRM y su interfaz de navegación intuitiva le permitirán poner en marcha rápidamente la solución y ser productivo, inmediatamente sin necesidad de sobrecargar a su personal de TI.

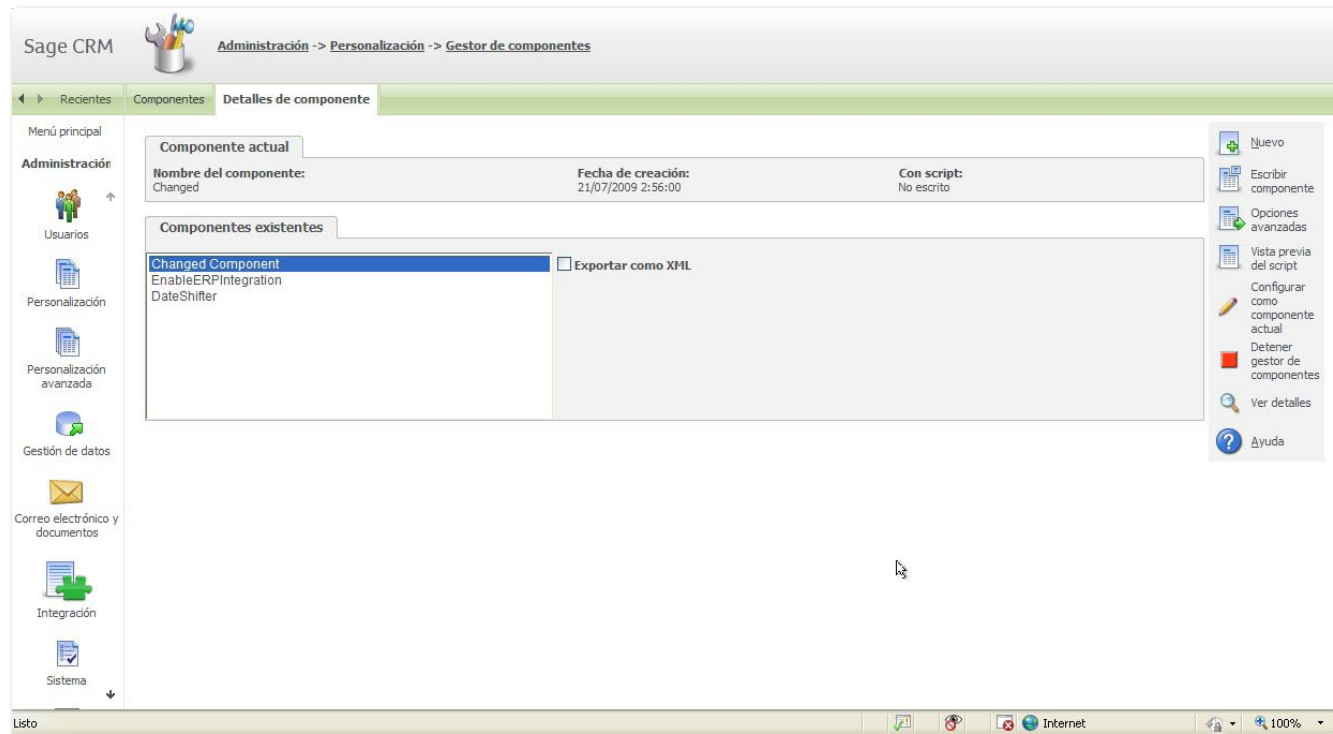
Por un precio fijo al mes lo tiene todo: la aplicación de CRM, soporte, formación, copias de seguridad y actualizaciones. Los datos se mantienen en un centro de datos seguro y puntero en el mundo que cuenta con la certificación SAS70. Además, el sitio web SageCRM.com siempre está activado y disponible para que sus empleados puedan acceder al momento a los datos de los clientes en Internet, ya estén en la oficina, en su casa, o de viaje.

“La arquitectura web de Sage CRM reduce drásticamente los costes de implantación y mantenimiento. En nuestro caso, instalamos la solución en un solo servidor y luego simplemente dimos acceso a él a todos los usuarios a través de un navegador web estándar. Además, realizamos la mayor parte de la configuración utilizando las intuitivas herramientas de configuración del tipo “seleccionar y clicar” de Sage CRM. A medida que íbamos avanzando en la implementación, nos dimos cuenta que Sage CRM nos permitiría ahorrar muchísimo tiempo y operar con una enorme comodidad”.

Howard Worthington, Alliance and Leicester.

BENEFICIOS DE SAGE CRM PARA EL EQUIPO DE GESTIÓN DE TI:

- Ofrece un coste total de propiedad muy competitivo
- Requiere una configuración mínima, ya que se trata de una solución lista para usar
- Permite reducir los costes de administración e implantación
- Ofrece Servicios Web modernos y arquitectura orientada al servicio (SOA).
- Fácil de integrar con aplicaciones de terceros
- Fácil de integrar con servicios bajo demanda
- Puede integrarse con los sistemas ERP de Sage
- Permite aprovechar las inversiones anteriores en soluciones back-office y tecnologías de Internet
- Evita la necesidad de empezar desde cero en el futuro
- Solución escalable que se adapta al crecimiento y el cambio
- Ofrece flexibilidad para adaptarse a los procesos empresariales específicos
- Permite usuarios móviles y usuarios remotos que trabajan off-line
- Permite a los usuarios finales definir por sí mismos los requisitos de los informes
- Ofrece mayor seguridad y privacidad en los datos corporativos y de clientes
- Permite reducir los procesos administrativos relativos al cumplimiento de las normas de conformidad
- Permite al personal de TI dedicar más tiempo a los proyectos estratégicos, en lugar de tener que ir resolviendo problemas cotidianos
- Permite importar de modo rápido y sencillo grupos de usuarios del entorno de Windows® conservando su información de inicio de sesión estándar, lo cual permite incrementar la productividad del personal de TI y eliminar la sobrecarga por tareas administrativas



- Sage CRM permite personalizar de forma continua el sistema utilizando la función “Gestor de componentes”. Gracias a esta función, el administrador del sistema puede mover más fácilmente los componentes de una personalización del entorno de prueba al entorno de producción.

Sage Alemania

Sage Software GmbH & Co. KG
Emil-von-Behring-Str. 8-14
60439 Frankfurt am Main
+49 (0) 695 000 76300
www.sage.de

Sage Asia (Oficina Regional)

210 Middle Road #06-04
IOI Plaza Singapore, 188994
Singapur
+65 6336 6118
www.sageasiapac.com

Sage Australia/Nueva Zelanda

67 Albert Ave
Chatswood NSW 2067
+61 8 9245 0600
www.sagesoftware.com.au

Sage Austria

Business Software GmbH
Primoschgasse 3, A-9020
Klagenfurt
+43 (0)463 38430
www.sage.at

Sage Bélgica/Luxemburgo

Excelsiorlaan 3
1930 Zaventem, Bélgica
+32 4 343 7746
www.sage.be

Sage China

Suite 2605 Liu Lin Tower
Nº 1 Huaihai Zhong
Shanghái 200021
+86 21 6385 0097
www.sagechina.cn

Sage España

Sage Soluciones de Gestión
Empresarial
Ctra. de Prats, 122
08208 Sabadell, (Barcelona)
+34 93 728 54 00
www.sagecrm.es

Sage Francia

10 rue Fructidor
75834 Paris Cedex 17
Francia
+33 1 41 662 121
www.sagecrm.fr

Sage India

100, Okhla Industrial Estate
Fase - III 1r. piso
Nueva Delhi 110020
+91 11 407 12488
www.sagesoftware.co.in

Sage Irlanda

Unit 3096, Lake Drive City
West Business Park, Dublín 24
+353 1800 255 300
www.sage.ie

Sage Norteamérica

8800 North Gainey Center Drive
Suite 200
Scottsdale, AZ 85258
+1 866 996 7243
www.sagenorthamerica.com

Sage Oriente Medio

Office No. 211, Building 12
P O Box 500198,
Dubai Internet City
Dubai, Emiratos Árabes Unidos
+971 (4) 3900180
www.me.sage.com

Sage Polonia

Sage Symfonia ul Berna 89
01-233 Varsovia, Polonia
+48 (0) 22 455 56 00
www.symfonia.pl

Sage Portugal

Edifício Olympus II
Av.D.Afonso Henriques, 1462-2º
4450-013 Matosinhos
Portugal
+351 22 120 24 00
www.sage.pt

Sage Reino Unido

North Park
Newcastle Upon Tyne
NE13 9AA
Reino Unido
+44 (0)800 44 77 77
www.sage.co.uk

Sage Sudáfrica

Softline, Softline Technology Park
102 Western Services Road
Gallo Manor, Ext 6, 2191
Suráfrica
+27 11 304 1000
www.softline.co.za

Sage Suiza

Sage Schweiz AG,
Oberneuhofstrasse 3
CH 6340 Baar, Suiza
+41 (0) 848 868 848
www.sageschweiz.ch

Acerca de Sage CRM

Sage CRM, una solución galardonada con premios de prestigio, ofrece una suite completa de CRM (incluye, automatización de fuerza de ventas, marketing y servicio de atención al cliente) con una gran funcionalidad y un coste total de propiedad muy reducido, a pequeñas y medianas empresas de todo el mundo. Sage CRM proporciona a los equipos comerciales, de marketing y de atención al cliente, las herramientas que necesitan para encontrar nuevos clientes, cerrar las ventas más rápido y desarrollar relaciones duraderas y más rentables a través de los distintos canales existentes. Independientemente del modo, el momento y el lugar en que sus clientes actuales o potenciales decidan interactuar con su empresa, Sage CRM le proporciona una ventaja decisiva gracias a su sistema completo y fácil de utilizar, que le permite gestionar este tipo de relaciones.

Gracias a sus capacidades de integración con los ERP de Sage, el front-office de Sage CRM se basa en datos del back-office, para proporcionar al personal comercial, de marketing y de atención al cliente, así como al resto de personal front-office, una auténtica visión global de los clientes, algo que la diferencia de la mayoría de soluciones de CRM del mercado.

La Diferencia de Sage

- Principal proveedor de aplicaciones empresariales para PYME del mundo*
- Más de 5,8 millones de clientes
- Más de 3,1 millones de usuarios de soluciones CRM de Sage
- Más de 14.500 empleados
- Más de 30.000 Partners certificados y especializados en aplicaciones de gestión empresarial de Sage
- Presencia directa en 26 países
- Relación con más de 40.000 despachos profesionales y expertos contables
- 28 años de experiencia

*Fuente: AMR Research, 2009, The Global Enterprise Application Market