

## CRM - Customer Relationship Management

### INFORMES DEL SISTRADE CRM

Posibilidad de visualizar varios informes de ventas, de gestión comercial y de gestión de la relación con los clientes.

- :: Cuentas
- :: Cuentas y Direcciones
- :: Cuentas y Contactos
- :: Contactos y Direcciones
- :: Cuentas e Histórico de Comunicaciones
- :: Cuentas y Oportunidades de Venta
- :: Detalle de Cuenta
- :: Reclamaciones
- :: Evolución Facturación Real/Prevista
- :: Informe de Reclamaciones
- :: Informe Previsiones Anuales
- :: Listado de Clientes ABC
- :: Análisis de Performance Trimestral
- :: Cuentas y Direcciones por Vendedor
- :: Informe de sucesos por cliente
- :: Nuevos Clientes por Vendedor
- :: Cambio de Clientes entre Vendedores

Sistrade CRM (Customer relationship management) es, actualmente, un herramienta esencial para una empresa que busca elevar los parámetros de calidad al nivel de la relación con el cliente. La gran competitividad existente, así como muchas veces una coyuntura recesiva, obliga a que las empresas se adapten y busquen un método de impulsar la relación con sus clientes de forma que no solo mantengan la relación ya existente, sino mejorarla, además de identificar y concentrar esfuerzos en los clientes de mayor importancia - según la Ley de Pareto, el 20% de los clientes de una empresa representan el 80% de la facturación - obteniendo mas de los mismos y fomentando una relación de confianza y lealtad.

Además de la focalización en los clientes ya existentes el Sistrade CRM facilita igualmente a las empresas herramientas de prospección de mercado, que permiten hacer la gestión de los potenciales clientes, de las nuevas propuestas realizadas, del resultado de las mismas, así como realizar el estudio de las causas que llevaron a la aprobación o no de una Oferta, implementando una mejora continua en el proceso de ventas, asegurándose de que los errores cometidos no se volverán a repetir y obteniendo un feedback por parte de los clientes que pueda ser útil futuramente.

Una cartera de clientes satisfechos tiene un reflejo inmediato en la empresa pues implica mayor retorno a la empresa por parte del cliente y, consecuentemente, el aumento del volumen de ventas, del volumen de comisiones asociadas a los vendedores, la disminución en el número de reclamaciones, la mejora en el proceso productivo a través de una mayor eficiencia, entre otros.

**El módulo Sistrade CRM, tiene como principal objetivo, suministrar las herramientas necesarias para que la empresa sea capaz de conseguir todos los puntos de satisfacción del cliente, permitiéndole no solo de una forma más ardua sino de una manera más inteligente, suministrando toda la información necesaria en tiempo real "just in time".**



## Calendario

Gestión de eventos (reunión, visita comercial, etc.) puntuales o con periodicidad definida. El objetivo de los eventos es definir actividades a realizar con un determinado cliente, durante un determinado período de tiempo. Consulta de eventos por día, semana o mes para cada usuario.

## Cuentas

Posibilidad de estipular el plan provisional de ventas con objetivos estipulados para unos parámetros determinados como año, vendedor, cliente, tipo de producto, artículo entre otros y que pueden ser definidos por cantidad de venta o por valor de las ventas.

## Oportunidades de venta

El usuario podrá hacer la gestión de todas sus oportunidades de negocio, es decir, podrá añadir nuevas oportunidades con todos los detalles relevantes, seguimiento o desarrollo del negocio con los respectivos cambios de estado así como también realizar consultas.

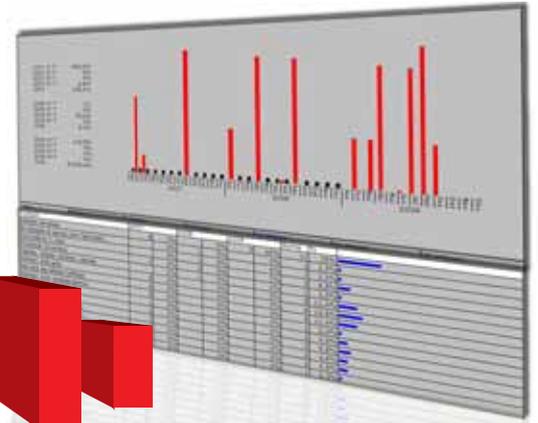
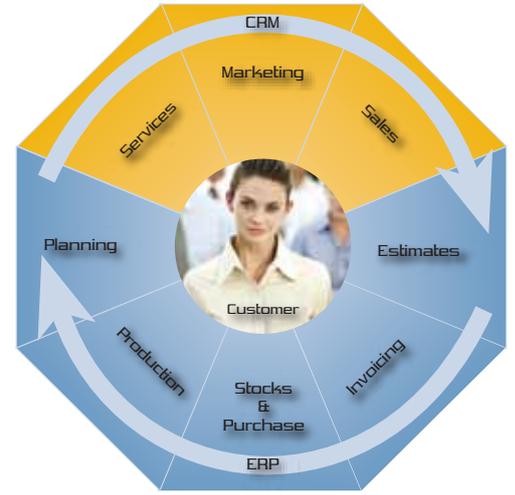
## Dashboard

Se trata de una herramienta administrativa, que permite una vista rápida de todo el ambiente que rodea a la empresa. Garantiza el acceso a la información fundamental de la empresa de una forma fácil, rápida y sobre todo sintética de manera que permite que se puedan tomar decisiones con el mínimo riesgo posible, asociadas a un estudio previo y con un bajo nivel de inseguridad.

Presupuestos, pedidos, ordenes de fabricación, facturación, reclamaciones facilitados de forma sintética son algunas de las informaciones disponibles en el Tableau de Bord de Sistrade CRM.

## Servicio Pos-Venta

Todas las empresas que pretendan diferenciarse del resto de la competencia deben establecer elevados niveles de calidad. Las reclamaciones son uno de los factores a tener en cuenta en la búsqueda de estos niveles. El módulo Sistrade CRM permite realizar la gestión de las reclamaciones en su empresa, poniendo a su disposición todos los detalles pertinentes para poner fin a situaciones irregulares, introduciendo mejoras a nivel del proceso productivo. Un proceso productivo más eficiente redonda en un coste de producto menor y consecuentemente en una empresa más competitiva.



### Funcionalidades del sistema

#### ERP | MIS Sistrade® Print:

- :: Gestión Comercial y Presupuestos
- :: CRM
- :: Stocks y Aprovisionamientos
- :: Gestión de Producción
- :: Scheduling - Planificación de Producción
- :: SCADA - Supervisión y Adquisición de Datos
- :: Balanced ScoreCards
- :: E-business
- :: Mobile Business
- :: Control de Calidad
- :: Mantenimientos de Equipos
- :: Facturación Electrónica
- :: Gestión de Bancos y Control de Letras
- :: JDF - Job Definition Format

### Soluciones Sistrade® para la industria de:

- :: Trabajo Comercial
- :: Embalajes Flexibles
- :: Cajas
- :: Etiquetas
- :: Digital
- :: Sobres
- :: Formularios
- :: Editoriales
- :: Metal
- :: Textil
- :: Alimentaria

