ANDEP
SERVICIOS INFORMATICOS
C/ ROSSELLÓ, 34 2º3º
08029 - BARCELONA
TEL. 93 272 69 80 FAX 93 272 03 23
e-mail: andep@andep.net

AND CRM

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

Business Partner IBM
Authorized
Power Systems
Storage
System x

AG ANDGES

ipg

ANDEP
SERVICIOS INFORMATICOS
C/ ROSSELLÓ, 34 2º3º
08029 - BARCELONA
TEL. 93 272 69 80 FAX 93 272 03 23
e-mail: andep@andep.net

CRM

El CRM se basa en dos ideas fundamentales:

CLIENTES: El CRM es parte de una estrategia de negocio centrada en el cliente. La idea fundamental es recopilar la mayor cantidad posible de información del cliente para dar una mayor calidad en la atención.

PRESUNTOS: El CRM como búsqueda de nuevos clientes, a través de campañas de Marketing, telemarketing, visitas comerciales, etc.
El CRM de ayudar a la organización para que el presunto se convierta en cliente.
La Gestión de Búsqueda de nuevos clientes es un proceso largo y costoso que el CRM debe ayudar a mejorar.

OBJETIVOS

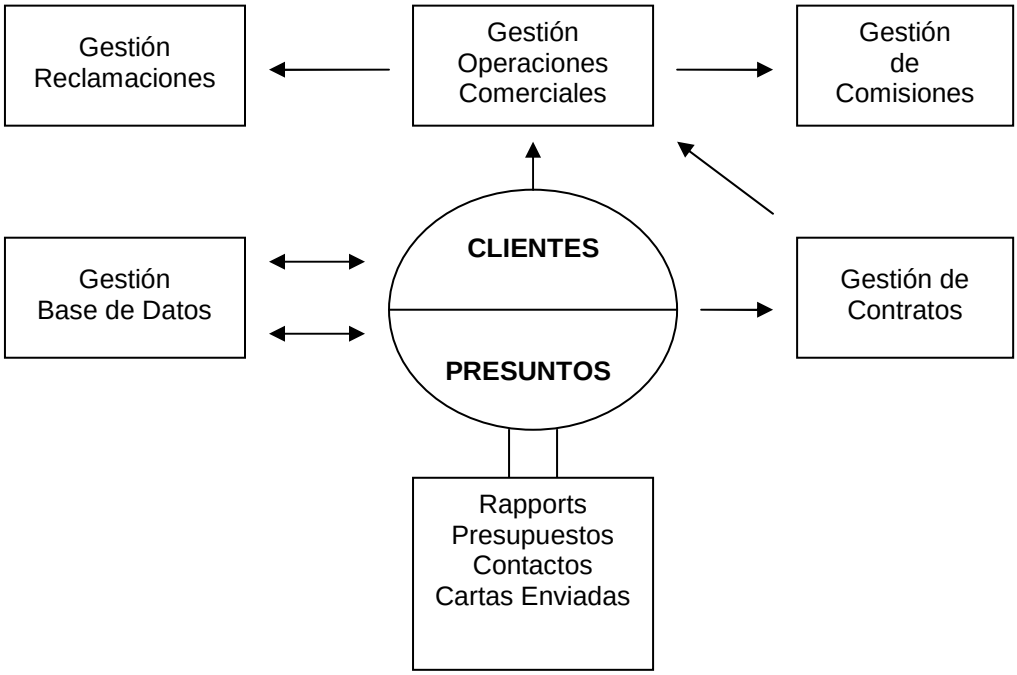
→ Relaciones satisfactorias con los clientes

→ Búsqueda de nuevos clientes

→ Conseguir detectar antes las oportunidades de negocio tanto en clientes como en Presuntos.

→ Gestionar al canal comercial tanto el interno como al externo: Comerciales y Distribuidores.

→ Poder gestionar el Call-Center de la empresa para que se integre totalmente con la gestión administrativa de la empresa



Business Partner IBM
Authorized
Power Systems
Storage
System x
AG ANDGES
ipg

ANDEP
SERVICIOS INFORMATICOS
C/ ROSSELLÓ, 34 2º3º
08029 - BARCELONA
TEL. 93 272 69 80 FAX 93 272 03 23
e-mail: andep@andep.net

El módulo CRM está divido en 5 submódulos:

CRM

Gestión Base de Datos CRM: Con este Módulo creamos las tablas básicas de la aplicación

Gestión Presuntos: Es el submódulo básico del CRM. Creamos presuntos, Rapports, Presupuestos, etc..

Gestión de Operaciones Comerciales: Gestionamos las ventas realizadas

Gestión de Reclamaciones: Gestiona las reclamaciones de los clientes por diferentes tipos de gravedad. Se puede enlazar con las operaciones comerciales a nivel general

Gestión de Comisiones: Gestiona las comisiones de los comerciales y de los distribuidores.

Gestión de Contratos: Los contratos de mantenimiento o soporte son gestionados por este submódulo.

Business Partner IBM
Authorized
Power Systems
Storage
System x
AG ANDGES
ipg

ANDEP
SERVICIOS INFORMATICOS
C/ ROSSELLÓ, 34 2º3º
08029 - BARCELONA
TEL. 93 272 69 80 FAX 93 272 03 23
e-mail: andep@andep.net

MODULO GESTION BASE DATOS CRM

Con los menús que les presentamos a continuación, podrán crear las tablas básicas del programa, que todas ellas a su vez también podrán ser creadas desde los programas principales con la tecla F6 y visualizadas con la tecla F4.

Las bases de datos que se pueden crear son:

- Cargos
- Tipos de Productos
- Tipos de carta de Envío
- Naciones **(*)**
- Poblaciones **(*)**
- Zonas **(*)**
- Mercados **(*)**
- Especialidades **(*)**
- Creación de B.D Gestión Presuntos – Se pueden crear por grupo de empresas o por empresa. Se crean físicamente. Los ficheros de bases de datos
  Todas estas tablas son de un código y una descripción.

(*) La mismas Bases de datos que la aplicación de IBM PG/400

Business Partner IBM
Authorized
Power Systems
Storage
System x
AG ANDGES
ipg

ANDEP
SERVICIOS INFORMATICOS
C/ ROSSELLÓ, 34 2º3º
08029 - BARCELONA
TEL. 93 272 69 80 FAX 93 272 03 23
e-mail: andep@andep.net

MODULO GESTION DE PRESUNTOS

Es el submódulo básico de la aplicación. Funcionalmente tiene dos áreas muy importantes:

- Gestión de Presuntos (incluye Clientes)
    - Observaciones (RAPPORTS)
    - Agenda del Comercial
    - Contactos
    - Marketing (Campañas realizadas)
- Gestión de Presupuestos

El submódulo de Gestión de Presuntos es el básico de la aplicación de CRM.

A través de este módulo:

- Se crean los presuntos con los que contactamos a través de cartas, visitas, e-mails, teléfono, etc.
- Creamos la agenda de los vendedores para que organicen sus visitas, gestiones comerciales (envío de cartas y/o e-mails con ofertas, etc)
- Podemos organizar a múltiples comerciales la agenda por periodos desde un día (periodo mínimo) a varios días o semanas o meses.

Las gestiones comerciales se organizan a través de cada presunto y podemos tener además presupuestos, operaciones comerciales pendientes o reclamaciones El coordinador o director comercial podría ver a nivel de un comercial determinado o todos los comerciales.

Las operaciones comerciales cerradas se pueden ver en el submódulo de Gestión de Operaciones Comerciales.

Los presuntos son tanto Clientes como no clientes. Solo se podrían diferenciar los clientes de los no clientes mediante el campo GRUPO.

Es un campo libre que puedes organizarlo a la manera de cada empresa.

Por defecto esta tabla está definida como:

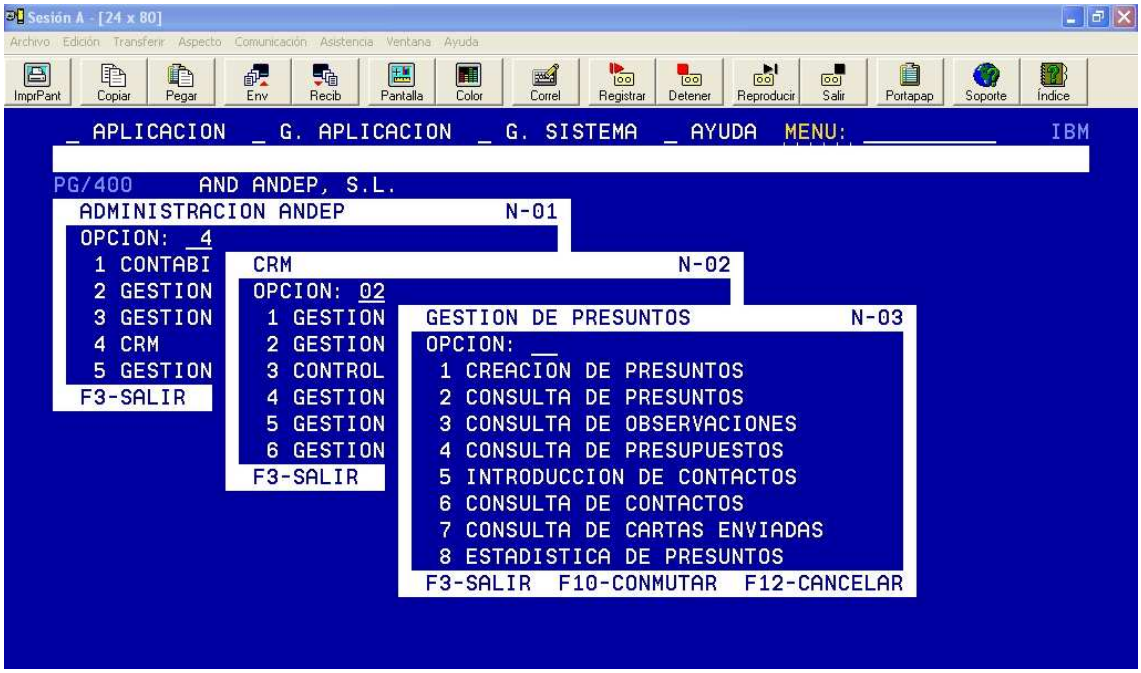
G-1 CLIENTES
G-2 CLIENTES A TRAVÉS DE DISTRIBUIDOR
G-3 PRESUNTOS
G-4 DISTRIBUIDORES

Business Partner IBM
Authorized
Power Systems
Storage
System x
AG ANDGES
ipg

ANDEP

SERVICIOS INFORMATICOS

C/ ROSSELLÓ, 34 2º3º
08029 - BARCELONA
TEL. 93 272 69 80 FAX 93 272 03 23
e-mail: andep@andep.net



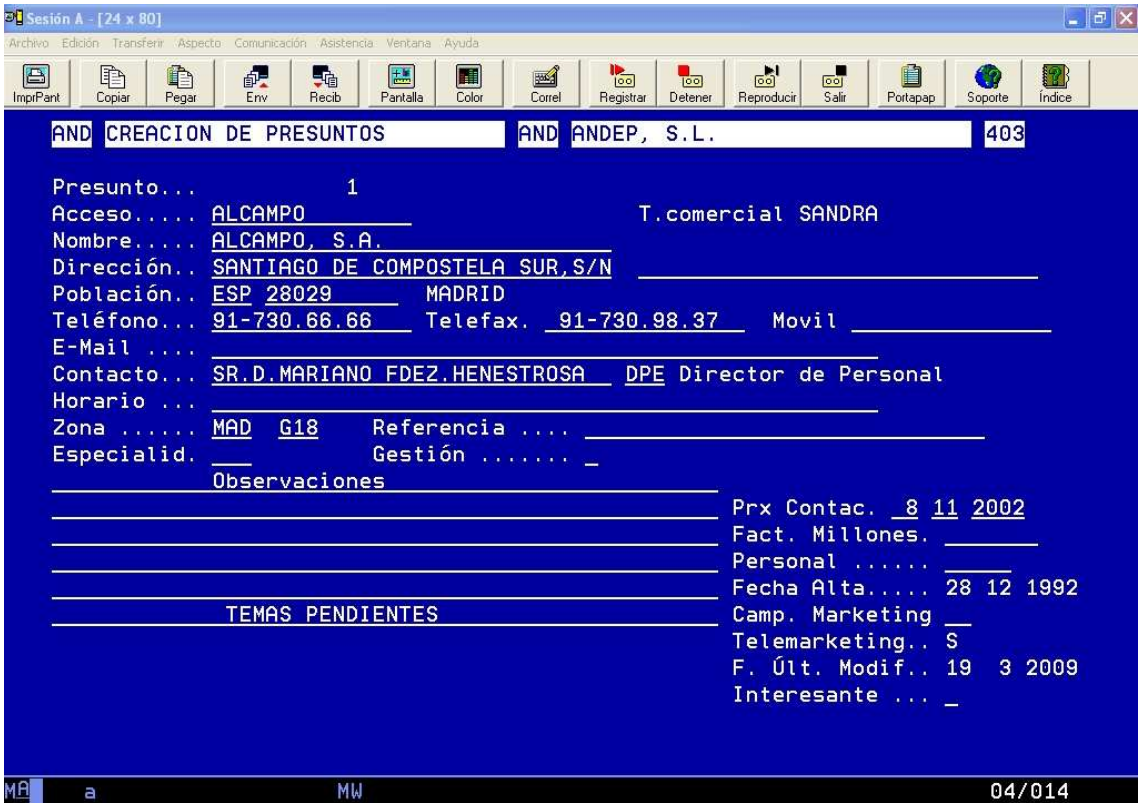
Business Partner IBM
Authorized
Power Systems
Storage
System x

AG ANDGES

ipg

ANDEP
SERVICIOS INFORMATICOS
C/ ROSSELLÓ, 34 2º3º
08029 - BARCELONA
TEL. 93 272 69 80 FAX 93 272 03 23
e-mail: andep@andep.net

CREACION DE PRESUNTOS



En esta pantalla con la función:

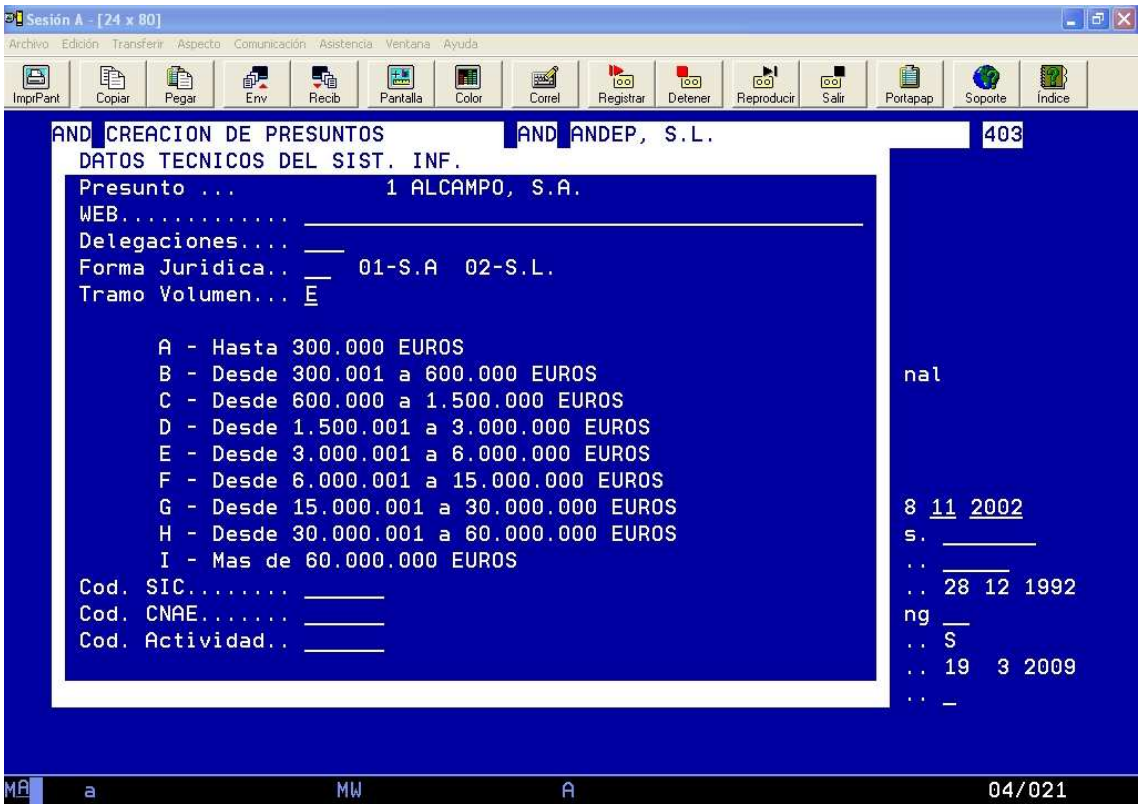
F1: podremos acceder a una **calculadora**.
F9: Datos Adicionales
F19: Información de cartas enviadas
F20: Introducción y consulta de Rapports
F23: Presupuestos

El campo Fecha Próximo Contacto (Prox. Contac.) es importante ya que a través de este campo, gestionaremos la próximo acción a realizar con este presunto.

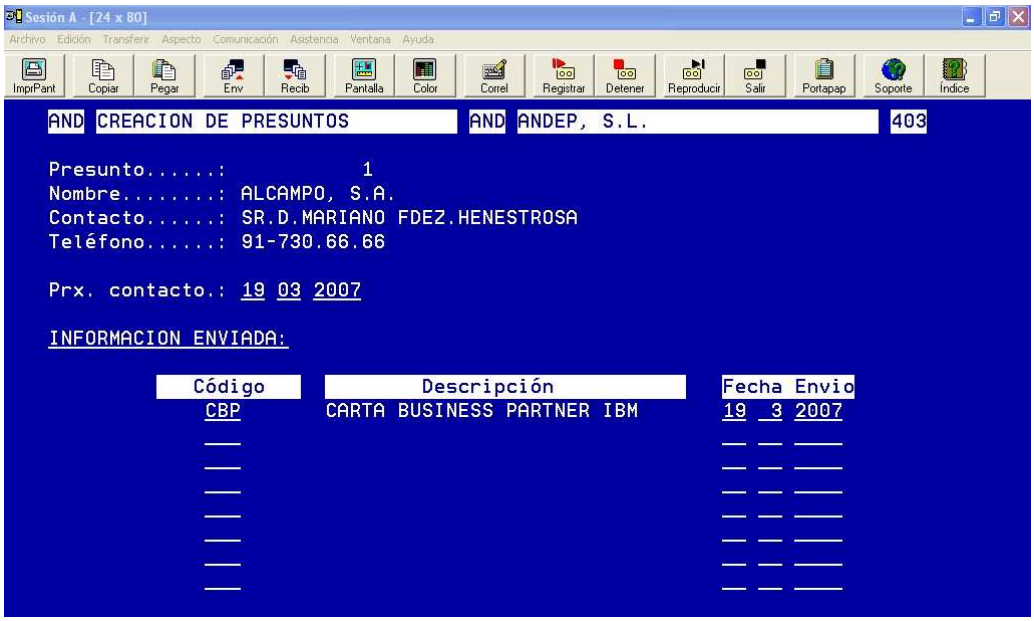
En la pantalla de temas pendientes podrán salir aquellas acciones o Rapports que nosotros quisiéramos resaltar (máximo 5)

ANDEP
SERVICIOS INFORMATICOS
C/ ROSSELLÓ, 34 2º3º
08029 - BARCELONA
TEL. 93 272 69 80 FAX 93 272 03 23
e-mail: andep@andep.net

Con la **FUNCION F9** accedemos a esta pantalla, donde podremos añadir datos adicionales de la empresa.



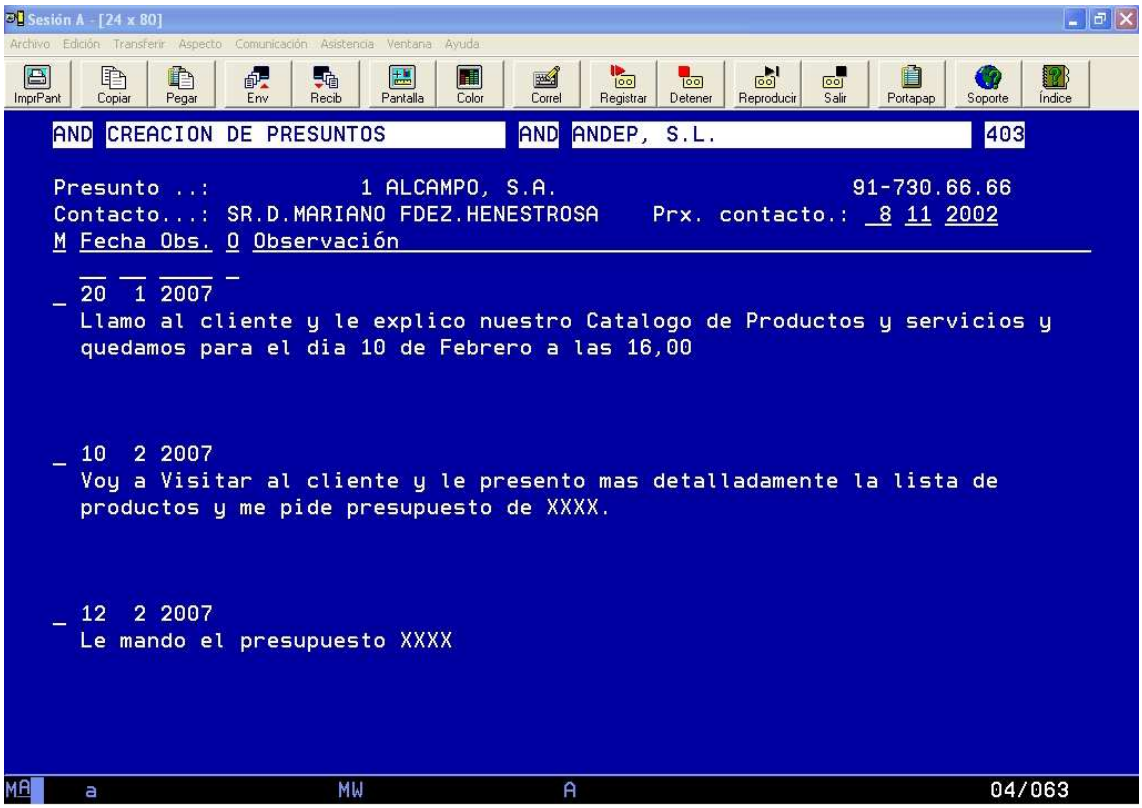
Con la **FUNCION F19** accedemos a esta pantalla, donde pondremos la información de las cartas que hemos ido enviando



Business Partner IBM
Authorized
Power Systems
Storage
System x
AG ANDGES
ipg

ANDEP
SERVICIOS INFORMATICOS
C/ ROSSELLÓ, 34 2º3º
08029 - BARCELONA
TEL. 93 272 69 80 FAX 93 272 03 23
e-mail: andep@andep.net

Con la **FUNCION F20** – GESTION DE RAPPORTS anotaremos todas las conversaciones o acciones realizadas con el presunto.



El campo próximo contacto es el mismo de la pantalla principal de creación de presuntos.

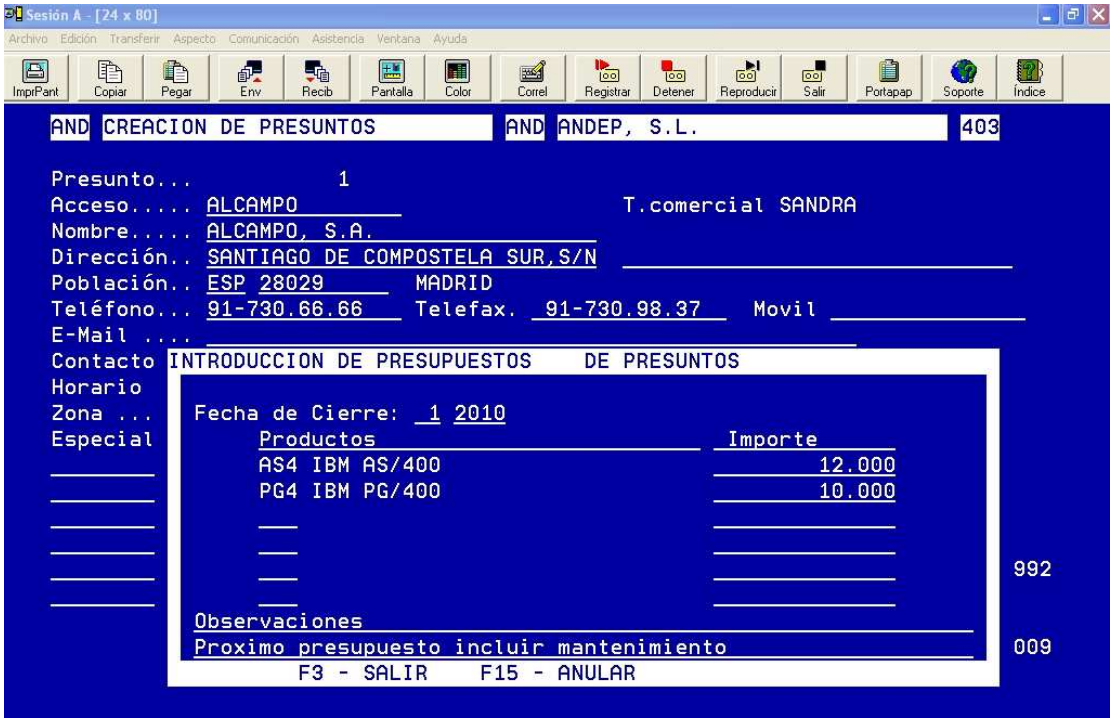
Business Partner IBM
Authorized
Power Systems
Storage
System x
ANDGES
ipg

ANDEP
SERVICIOS INFORMATICOS
C/ ROSSELLÓ, 34 2º3º
08029 - BARCELONA
TEL. 93 272 69 80 FAX 93 272 03 23
e-mail: andep@andep.net

Con la **FUNCION F23** anotaremos el importe de los presupuestos enviados y alguna observación. Le indicaremos la fecha prevista de cierre.

Estos presupuesto son a nivel informativo y una vez cerrada el presupuesto con el presunto o cliente se pasaría a Operación comercial.

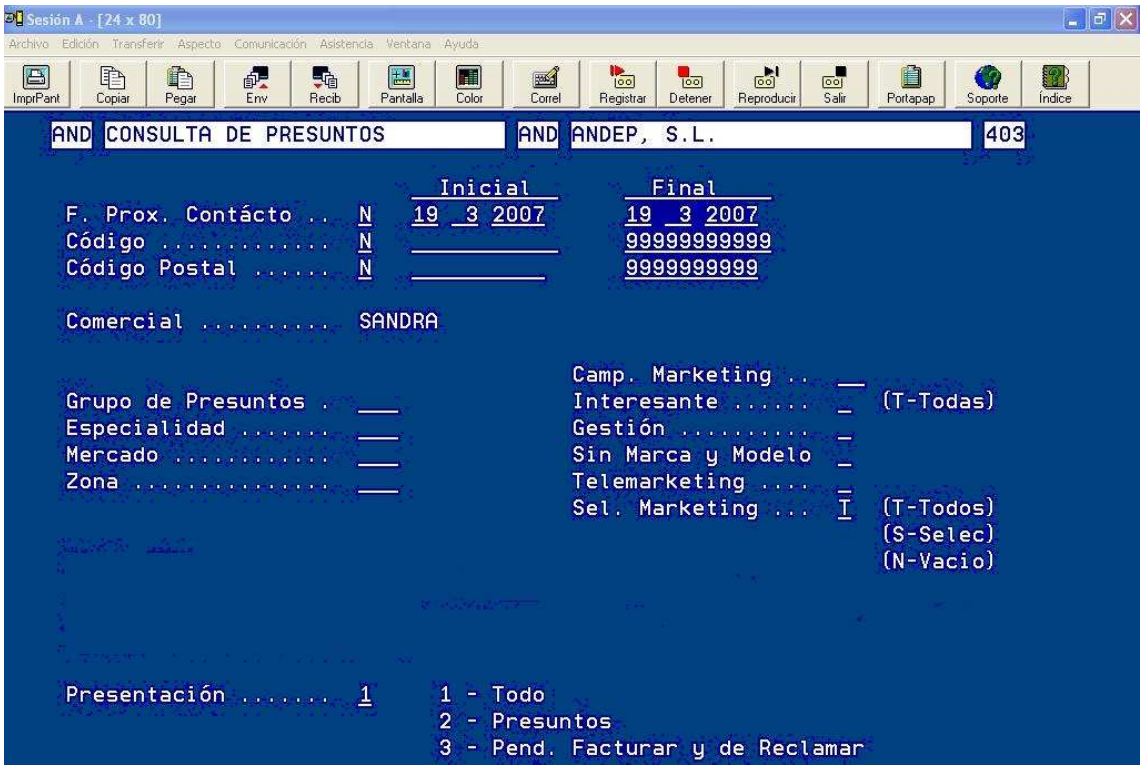
Con la tecla F8 se puede ver el presupuesto Word o Excel siempre y cuando esté codificado correctamente. (CONECTADO A MICROSOFT WINDOWS).



ANDEP
SERVICIOS INFORMATICOS
C/ ROSSELLÓ, 34 2º3º
08029 - BARCELONA
TEL. 93 272 69 80 FAX 93 272 03 23
e-mail: andep@andep.net

CONSULTA DE PRESUNTOS

Es la gestión de contactos de un periodo (día, semana, mes, etc..).Es la Agenda del Comercial.



Mediante una selección de diferentes campos podemos ver las tareas a realizar, llamadas, envíos de cartas, gestiones, reclamaciones etc..

Ejemplo: Si elegimos F. Prox. Contacto, veremos los contactos y tareas a realizar en ese periodo seleccionado.

También podremos seleccionarlo por diferentes campos de marketing como: Especialidad, Mercado, zona etc..

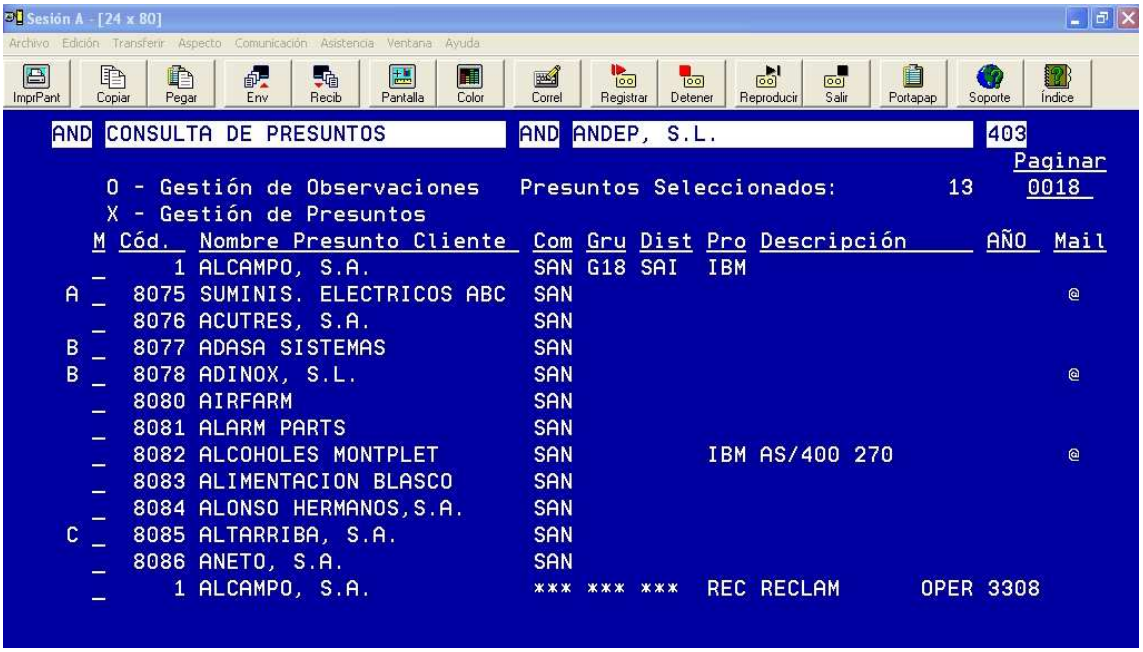
También podemos seleccionar la forma que quiere que se le muestre la información, por ejemplo solo los contactos, solo las reclamaciones o solo las operaciones.

Business Partner IBM
Authorized
Power Systems
Storage
System x
ANDGES
ipg

ANDEP

SERVICIOS INFORMATICOS

C/ ROSSELLÓ, 34 2º3º
08029 - BARCELONA
TEL. 93 272 69 80 FAX 93 272 03 23
e-mail: andep@andep.net



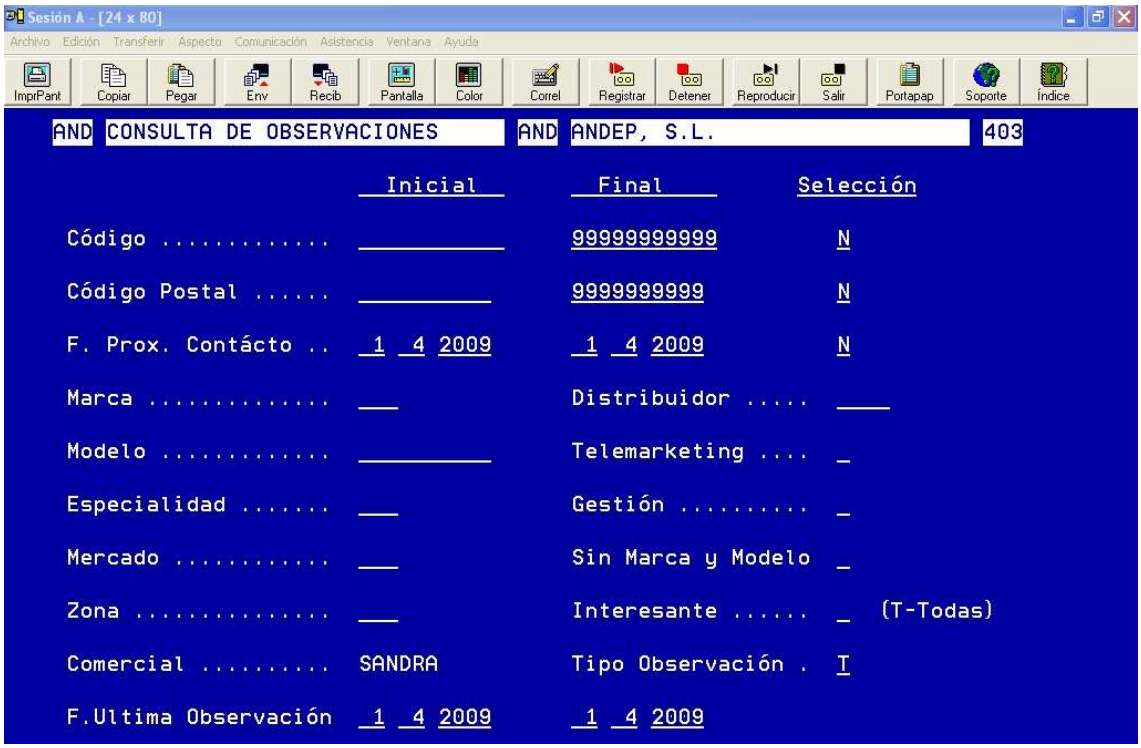
Business Partner IBM
Authorized
Power Systems
Storage
System x

AG ANDGES

ipg

ANDEP
SERVICIOS INFORMATICOS
C/ ROSSELLÓ, 34 2º3º
08029 - BARCELONA
TEL. 93 272 69 80 FAX 93 272 03 23
e-mail: andep@andep.net

CONSULTA DE OBSERVACIONES (RAPPORTS)



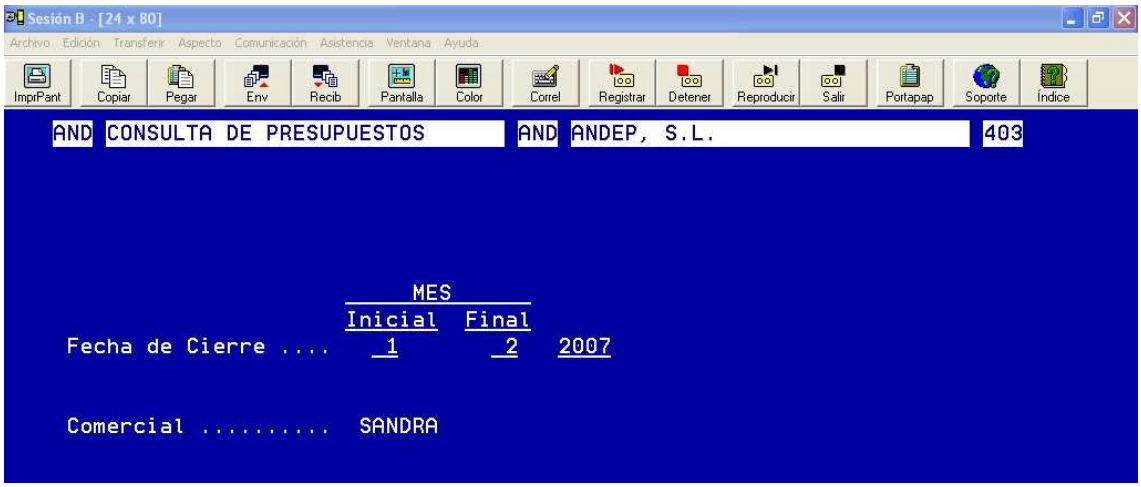
A través de la consulta de Observaciones, podremos ver todas las observaciones seleccionadas por diferentes campos, como por ejemplo: Código, Marca, Última Observación.

Como ejemplo hemos seleccionado un periodo determinado:

Business Partner IBM
Authorized
Power Systems
Storage
System x
AG ANDGES
ipg

ANDEP
SERVICIOS INFORMATICOS
C/ ROSSELLÓ, 34 2º3º
08029 - BARCELONA
TEL. 93 272 69 80 FAX 93 272 03 23
e-mail: andep@andep.net

CONSULTA PRESUPUESTOS



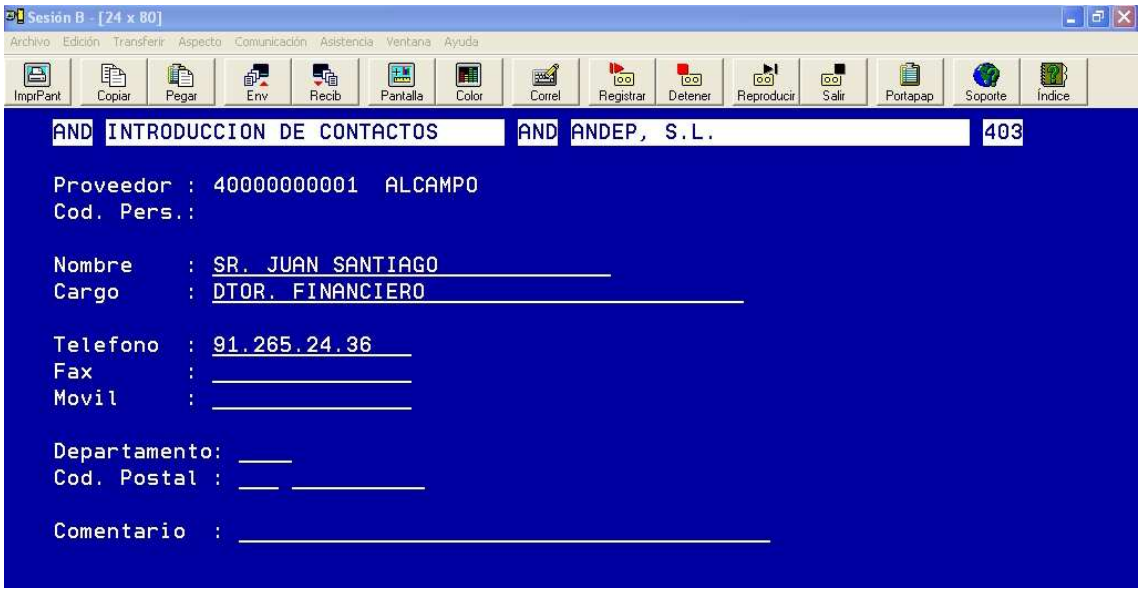
A través de la Consulta Presupuestos, podemos consultar todos los presupuestos de un rango de fecha para cada comercial.

En caso del coordinador o Dtor. Comercial, podrá ver los diferentes presupuestos de los diferentes comerciales.

Business Partner IBM
Authorized
Power Systems
Storage
System x
ANDGES
ipg

ANDEP
SERVICIOS INFORMATICOS
C/ ROSSELLÓ, 34 2º3º
08029 - BARCELONA
TEL. 93 272 69 80 FAX 93 272 03 23
e-mail: andep@andep.net

INTRODUCCION DE CONTACTOS

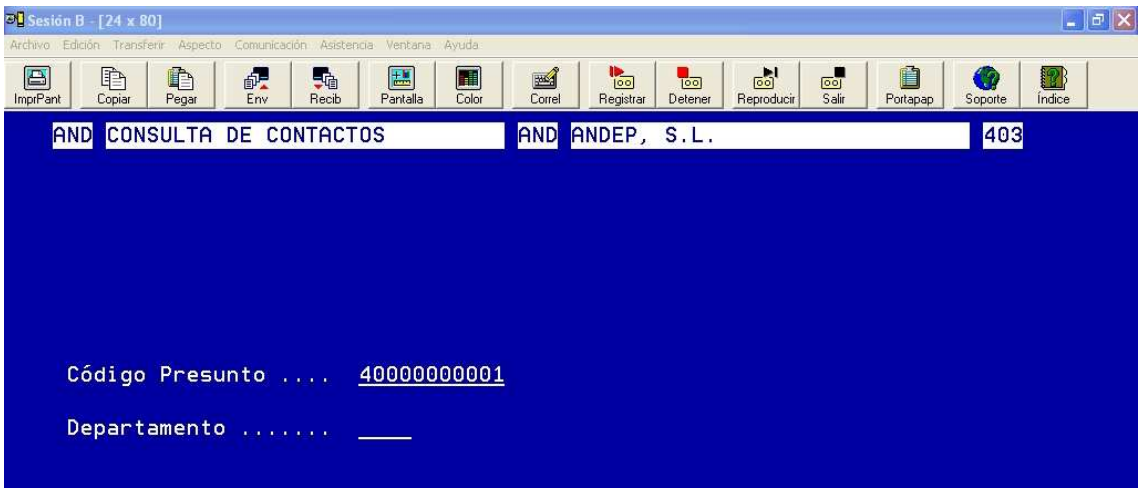


Mediante esta función se crean los contactos si hubieran más de uno de los diferentes presuntos.

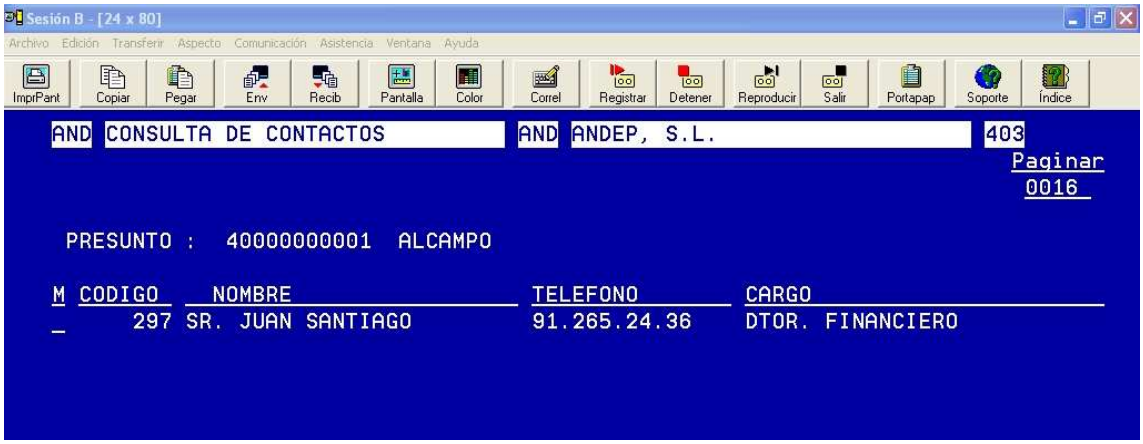
Business Partner IBM
Authorized
Power Systems
Storage
System x
AG ANDGES
ipg

ANDEP
SERVICIOS INFORMATICOS
C/ ROSSELLÓ, 34 2º3º
08029 - BARCELONA
TEL. 93 272 69 80 FAX 93 272 03 23
e-mail: andep@andep.net

CONSULTA DE CONTACTOS



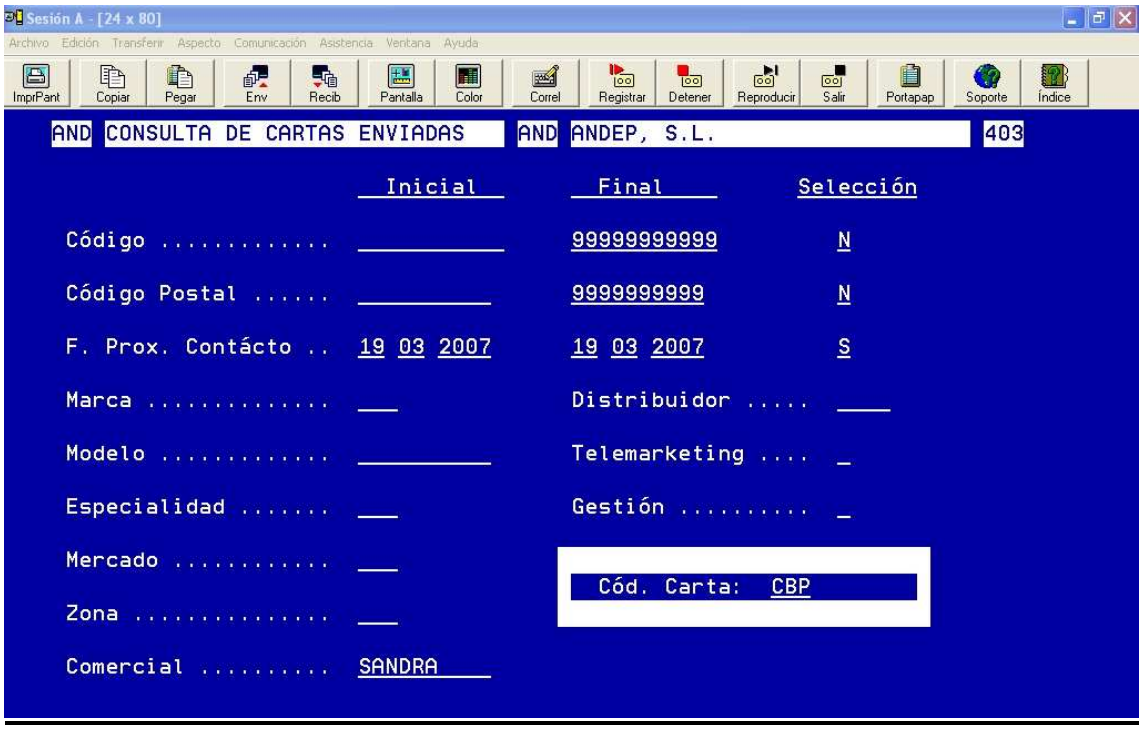
Mediante la opción Consulta de Contactos, podremos ver los datos el contacto por presunto y seleccionando un determinado departamento.



Business Partner IBM
Authorized
Power Systems
Storage
System x
ANDGES
ipg

ANDEP
SERVICIOS INFORMATICOS
C/ ROSSELLÓ, 34 2º3º
08029 - BARCELONA
TEL. 93 272 69 80 FAX 93 272 03 23
e-mail: andep@andep.net

CONSULTA DE CARTAS ENVIADAS



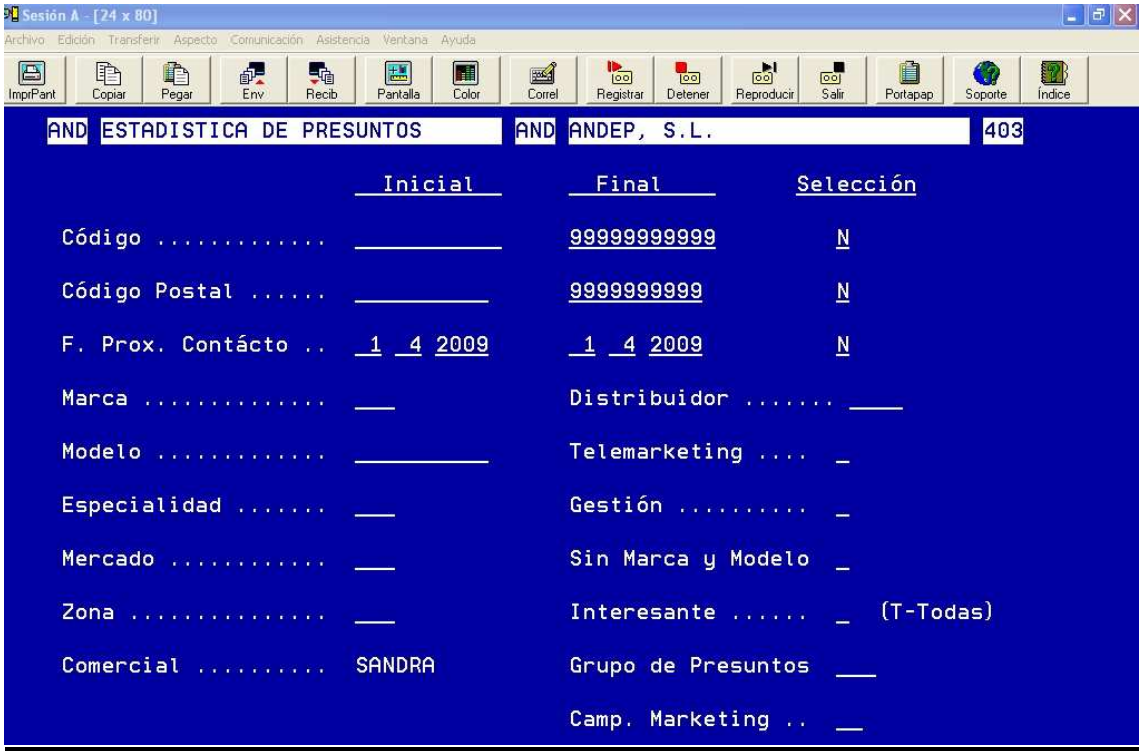
En esta consulta, podemos ver las carta enviada a los presuntos, indicando el Cód. Carta, y pudiendo hacer la selección por diferentes campos.

Con lo cual, podemos ver las campañas de marketing realizadas por la empresa y ver sus resultados, por productos y subproductos.

Business Partner IBM
Authorized
Power Systems
Storage
System x
ANDGES
ipg

ANDEP
SERVICIOS INFORMATICOS
C/ ROSSELLÓ, 34 2º3º
08029 - BARCELONA
TEL. 93 272 69 80 FAX 93 272 03 23
e-mail: andep@andep.net

ESTADISITICA DE PRESUNTOS



Se puede sacar la información por papel o por fichero (EXCEL)

La información a sacar:

1. Rapports (observaciones)
2. Operaciones comerciales (productos)
3. Reclamaciones.

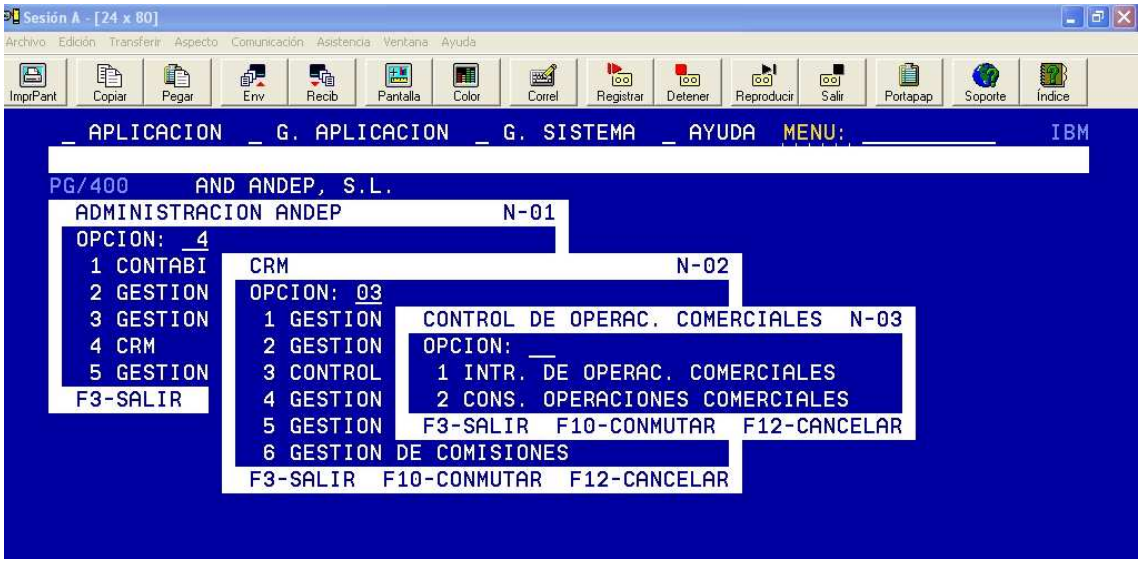
Business Partner IBM
Authorized
Power Systems
Storage
System x
AG ANDGES
ipg

ANDEP
SERVICIOS INFORMATICOS
C/ ROSSELLÓ, 34 2º3º
08029 - BARCELONA
TEL. 93 272 69 80 FAX 93 272 03 23
e-mail: andep@andep.net

MODULO CONTROL OPERACIONES COMERCIALES

Dentro de este módulo Gestionamos las operaciones comerciales de nuestros vendedores.

Podemos llevar las diferentes ventas de los presuntos por productos y subproductos.
Es una pequeña gestión comercial

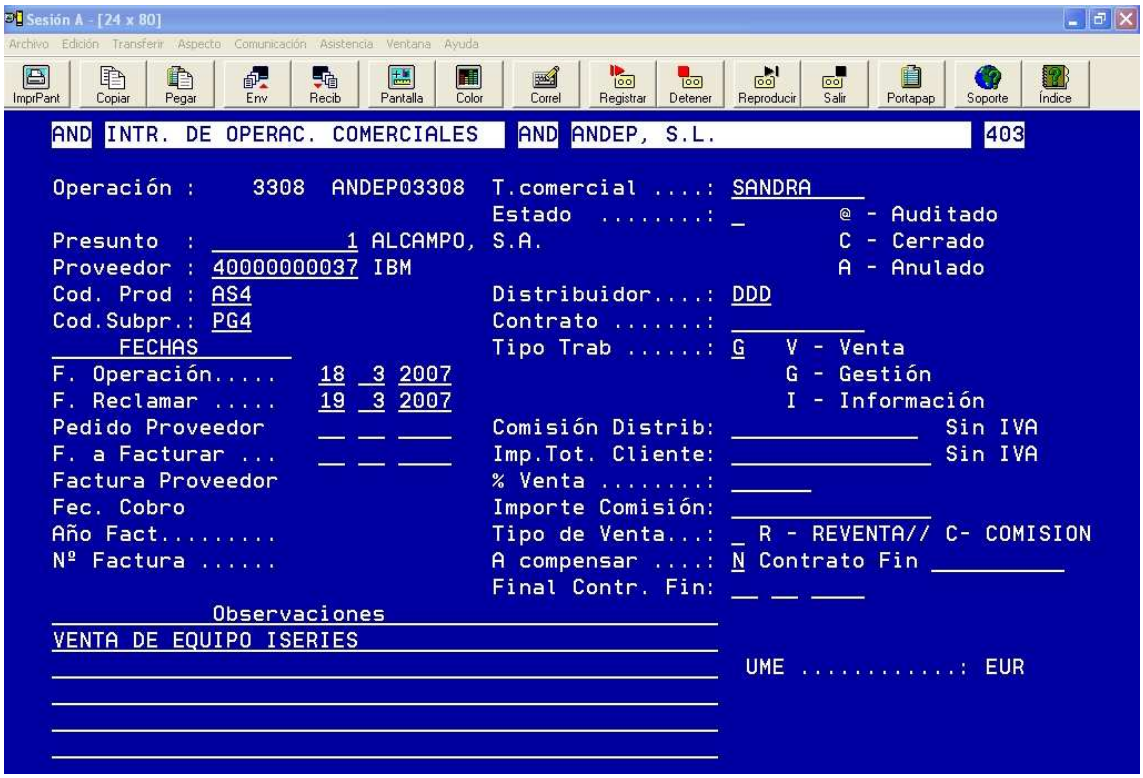


Business Partner IBM
Authorized
Power Systems
Storage
System x
ANDGES
ipg

ANDEP
SERVICIOS INFORMATICOS
C/ ROSSELLÓ, 34 2º3º
08029 - BARCELONA
TEL. 93 272 69 80 FAX 93 272 03 23
e-mail: andep@andep.net

INTRODUCCION DE OPERACIONES COMERCIALES

A través de la opción Introducción de Operaciones Comerciales, accedemos a la siguiente pantalla.



En esta pantalla podemos diferenciar las operaciones comerciales a nivel de comisión o reventa.

Podemos indicar si la operación está financiada y si la compensaremos.

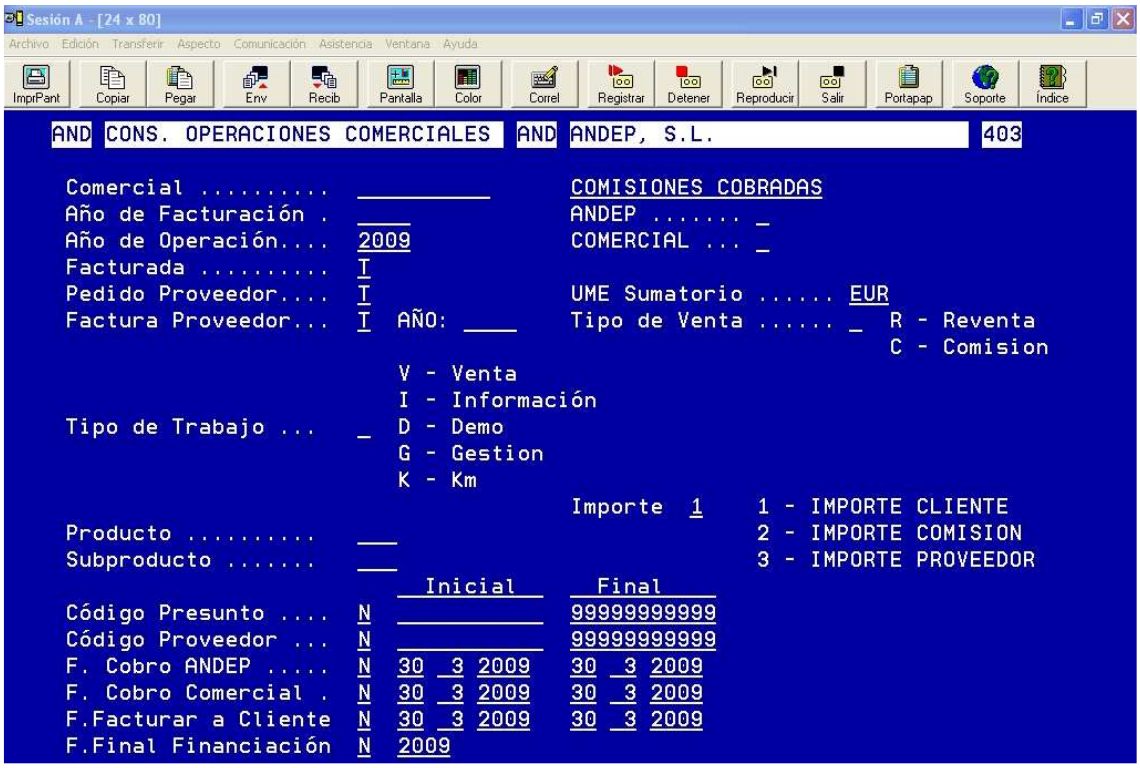
También podemos indicar en la operación si viene del Módulo de Contratos y si viene de un distribuidor.

Mediante el campo tipo de trabajo podemos diferenciar si es una venta, gestión o queremos indicar una información determinada.

Business Partner IBM
Authorized
Power Systems
Storage
System x
ANDGES
ipg

ANDEP
SERVICIOS INFORMATICOS
C/ ROSSELLÓ, 34 2º3º
08029 - BARCELONA
TEL. 93 272 69 80 FAX 93 272 03 23
e-mail: andep@andep.net

CONSULTA OPERACIONES COMERCIAL



Mediante esta opción podemos saber:

- Operaciones de venta por comercial o a nivel general por producto o subproducto.
- Operaciones de venta que estén facturadas pero que no tengamos factura del proveedor.
- Operaciones de venta que tenemos que facturar en un periodo determinado.
- Operaciones comerciales que el cliente haya financiado y que le finalicen en un año determinado.

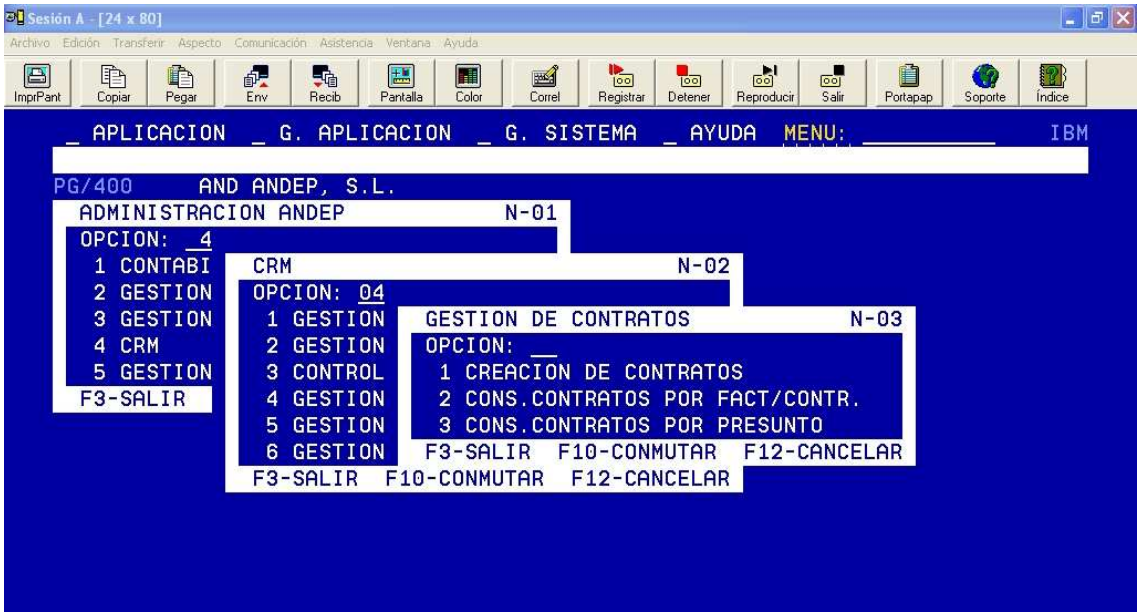
Toda esta información la podemos obtener por importe cliente, por comisión, por importe de proveedor.

Business Partner IBM
Authorized
Power Systems
Storage
System x
AG ANDGES
ipg

ANDEP
SERVICIOS INFORMATICOS
C/ ROSSELLÓ, 34 2º3º
08029 - BARCELONA
TEL. 93 272 69 80 FAX 93 272 03 23
e-mail: andep@andep.net

MODULO GESTION DE CONTRATOS

A través de esta opción podemos crear contratos, y consultar contratos.

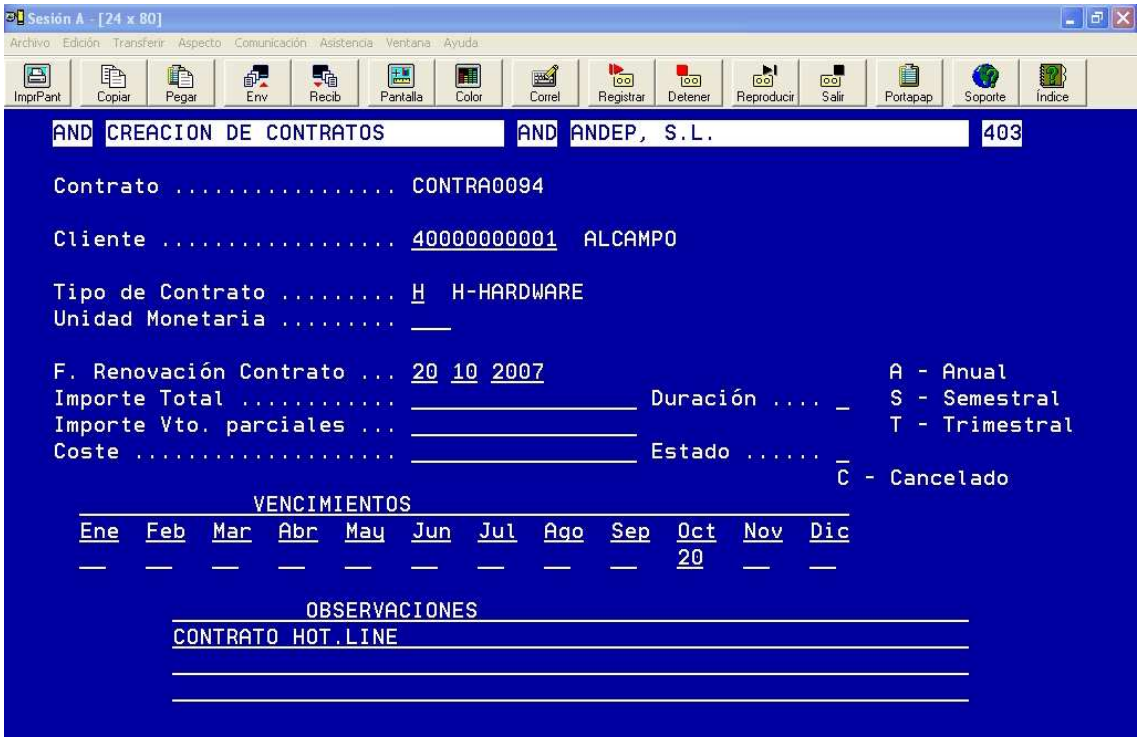


Business Partner IBM
Authorized
Power Systems
Storage
System x
ANDGES
ipg

ANDEP
SERVICIOS INFORMATICOS
C/ ROSSELLÓ, 34 2º3º
08029 - BARCELONA
TEL. 93 272 69 80 FAX 93 272 03 23
e-mail: andep@andep.net

CREACION DE CONTRATOS

A través de esta opción creamos los contratos que van a ser renovables cada año para poder llevar el control de ellos indicando el vto. del mismo.



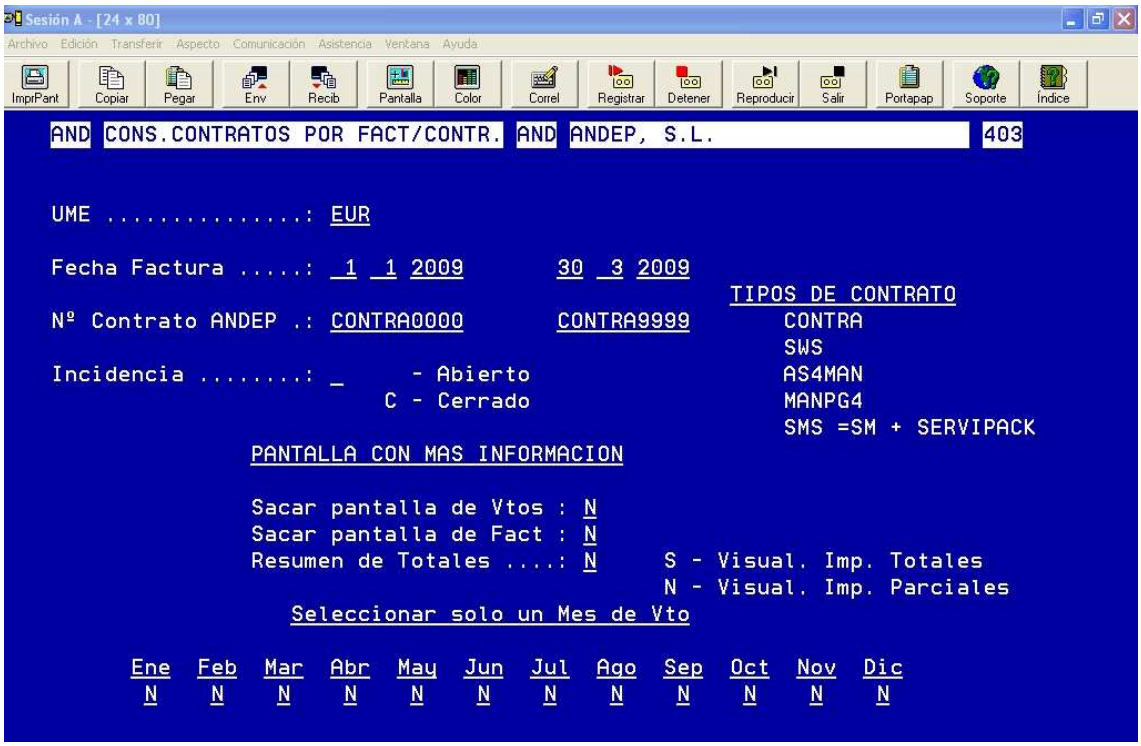
Creamos un contrato que lo podemos renovar anualmente, semestralmente o trimestralmente y cada vto. nos creará automáticamente una operación comercial.
Cada Vto del contrato será una operación que controlaremos en la gestión de Operaciones Comerciales.

Business Partner IBM
Authorized
Power Systems
Storage
System x
AG ANDGES
ipg

ANDEP
SERVICIOS INFORMATICOS
C/ ROSSELLÓ, 34 2º3º
08029 - BARCELONA
TEL. 93 272 69 80 FAX 93 272 03 23
e-mail: andep@andep.net

CONSULTA DE CONTRATO POR FACTURACION DE CONTRATO

A través de este consulta, podemos ver todo los contratos que venzan en el mes que seleccionemos.



Mediante esta función vemos los contratos por tipos.

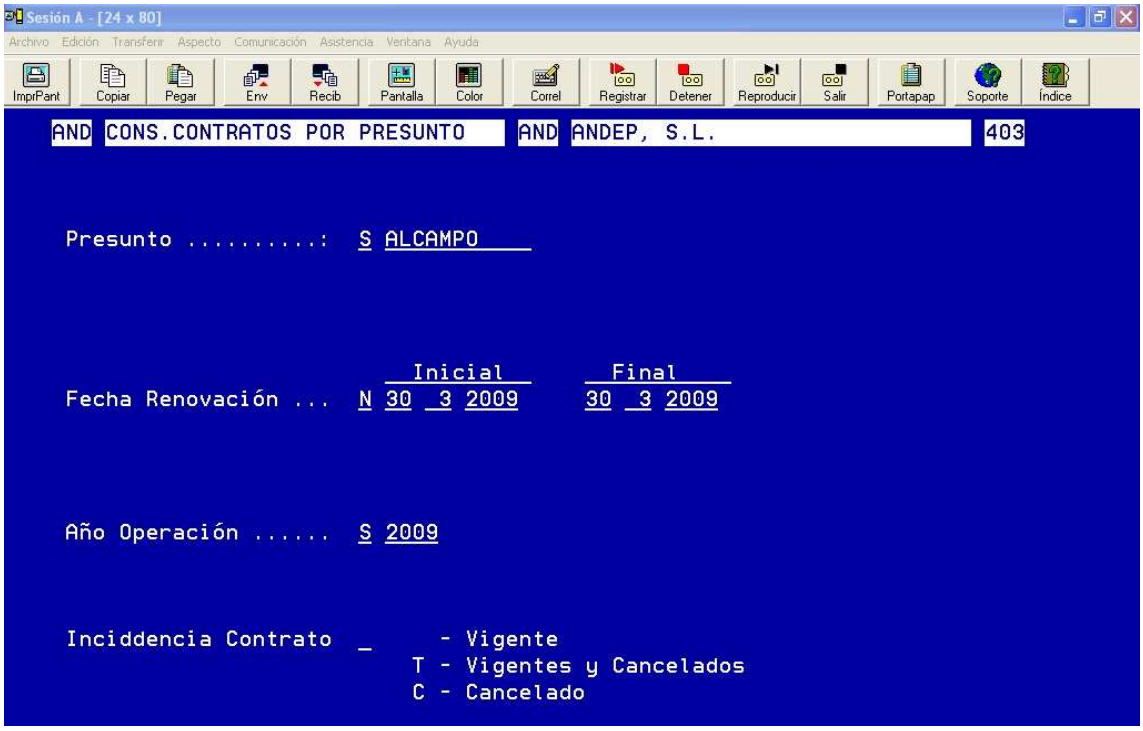
Business Partner IBM
Authorized
Power Systems
Storage
System x
AG ANDGES
ipg

ANDEP
SERVICIOS INFORMATICOS
C/ ROSSELLÓ, 34 2º3º
08029 - BARCELONA
TEL. 93 272 69 80 FAX 93 272 03 23
e-mail: andep@andep.net

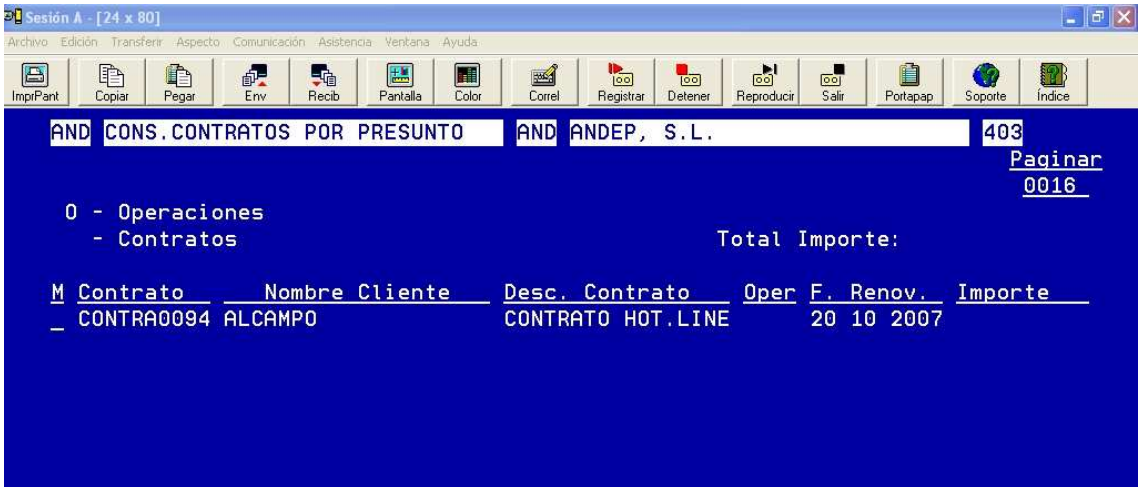
CONSULTA DE CONTRATOS POR PRESUNTOS

En esta consulta, podremos consultar todos los contratos en vigor que tiene un presunto.

Con esta consulta vemos los contratos de un presunto o vemos los contratos por una fecha de renovación, indicando de qué queremos ver la operación de ese año.



Después de haber seleccionado el presunto nos aparecerá la siguiente pantalla:



Business Partner IBM
Authorized
Power Systems
Storage
System x
AG ANDGES
ipg

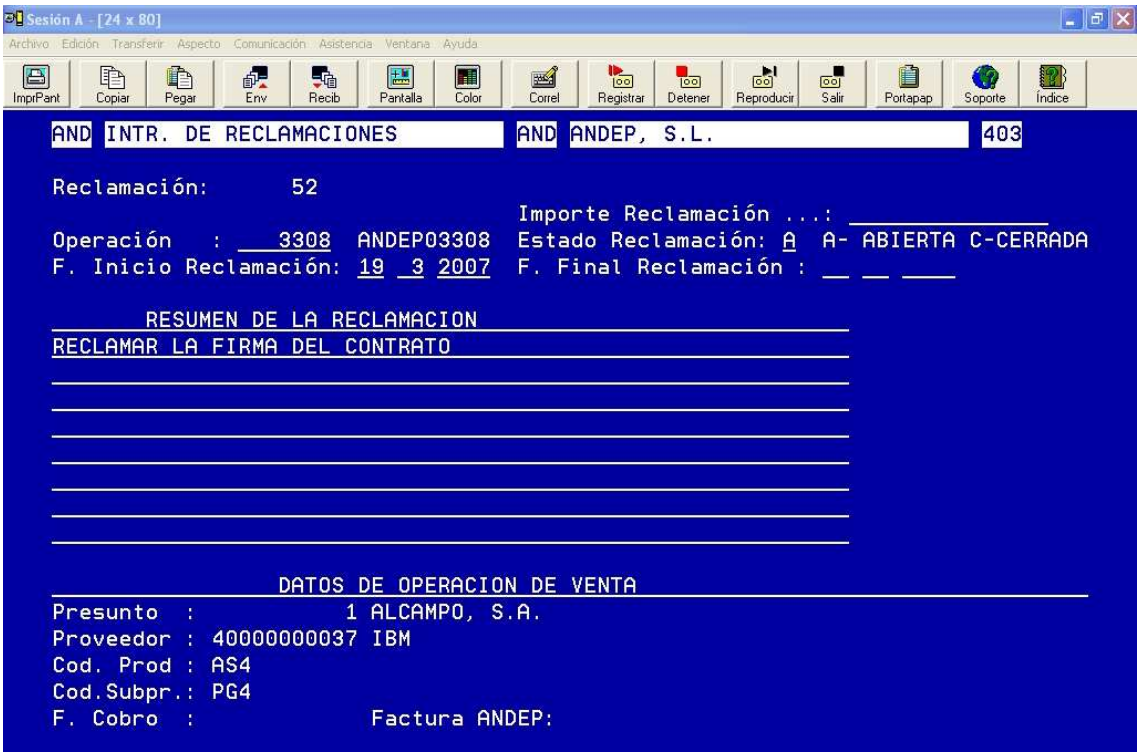
ANDEP
SERVICIOS INFORMATICOS
C/ ROSSELLÓ, 34 2º3º
08029 - BARCELONA
TEL. 93 272 69 80 FAX 93 272 03 23
e-mail: andep@andep.net

MODULO GESTION DE RECLAMACIONES

INTRODUCCION DE RECLAMACIONES

A través de esta opción, introduciremos las reclamaciones que tengamos que hacer sobre una operación determinada.

Esta reclamación también se puede visualizar en la pantalla de visualización de Rapports de creación de presuntos (F20).



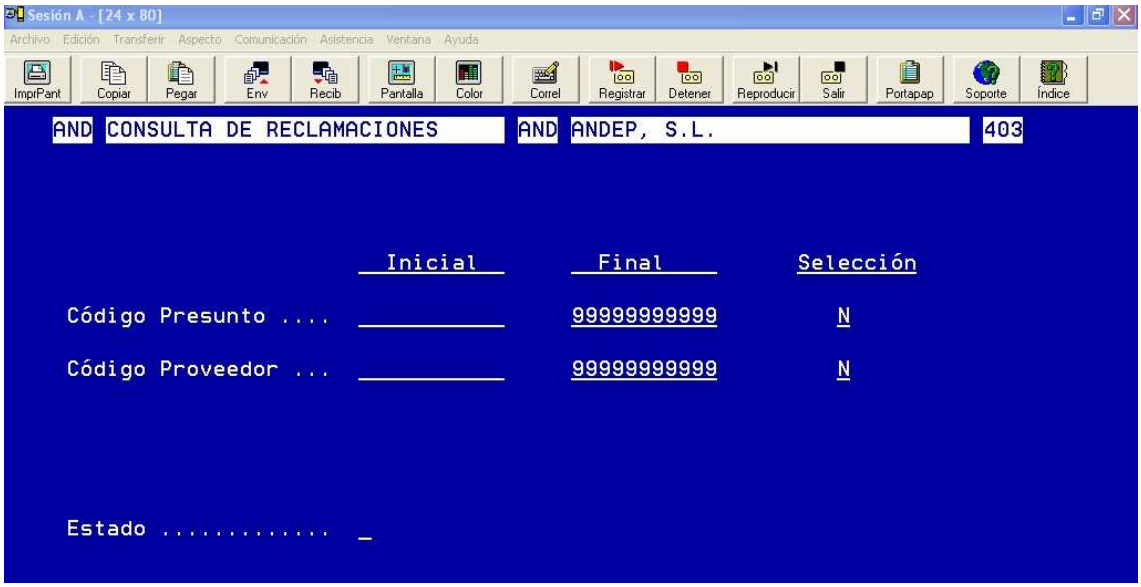
Business Partner IBM
Authorized
Power Systems
Storage
System x
AG ANDGES
ipg

ANDEP
SERVICIOS INFORMATICOS
C/ ROSSELLÓ, 34 2º3º
08029 - BARCELONA
TEL. 93 272 69 80 FAX 93 272 03 23
e-mail: andep@andep.net

CONSULTA DE RECLAMACIONES

En esta pantalla podremos consultar las reclamaciones por presuntos y por proveedor.

Se podrá seleccionar también por estado de la reclamación.



Una vez hagamos hecho la selección, nos saldrá la siguiente pantalla.

Se pueden ver las reclamaciones y marcando “o” podemos ver la operación y cualquier otra tecla el detalle de la reclamación

ANDEP
SERVICIOS INFORMATICOS
C/ ROSSELLÓ, 34 2º3º
08029 - BARCELONA
TEL. 93 272 69 80 FAX 93 272 03 23
e-mail: andep@andep.net

MODULO GESTION DE COMISIONES

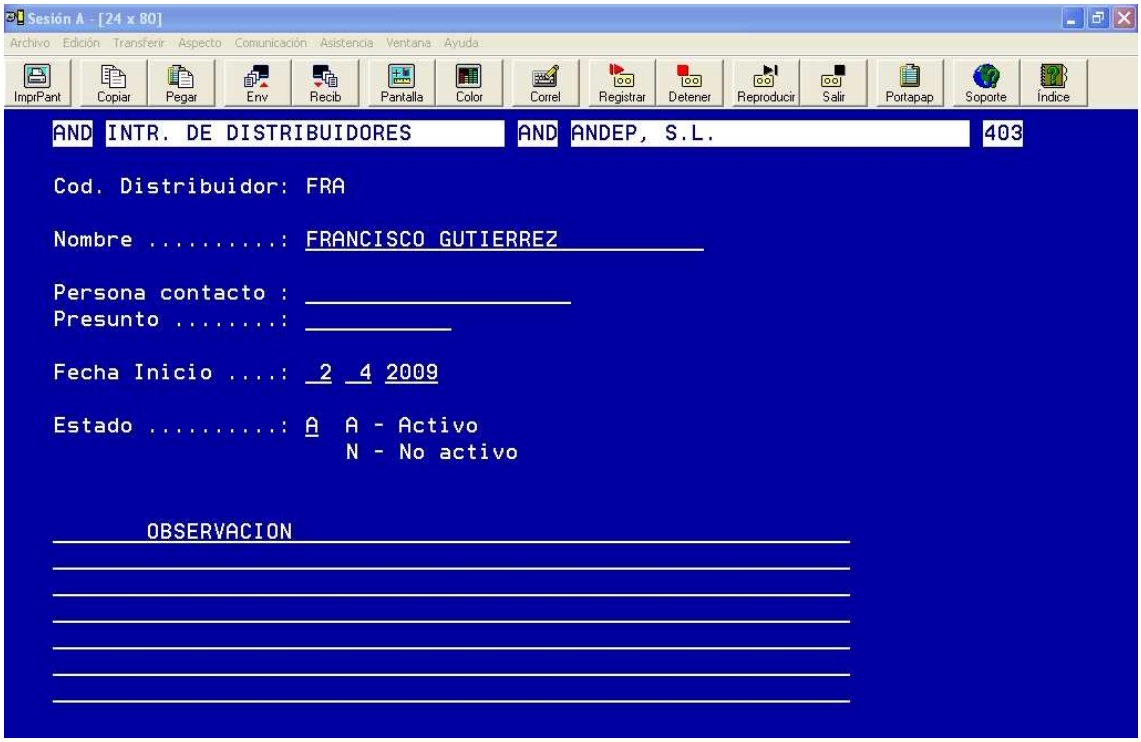
CREACION DE COMERCIALES

Se introducirá un código y el nombre del comercial.

INTRODUCCION DE DISTRIBUIDORES

Mediante está función creamos los distribuidores que tenga la empresa.

Este distribuidor luego es asignado a un presunto para la gestión de RAPPORTS. En esta tabla simplemente definimos un distribuidor.

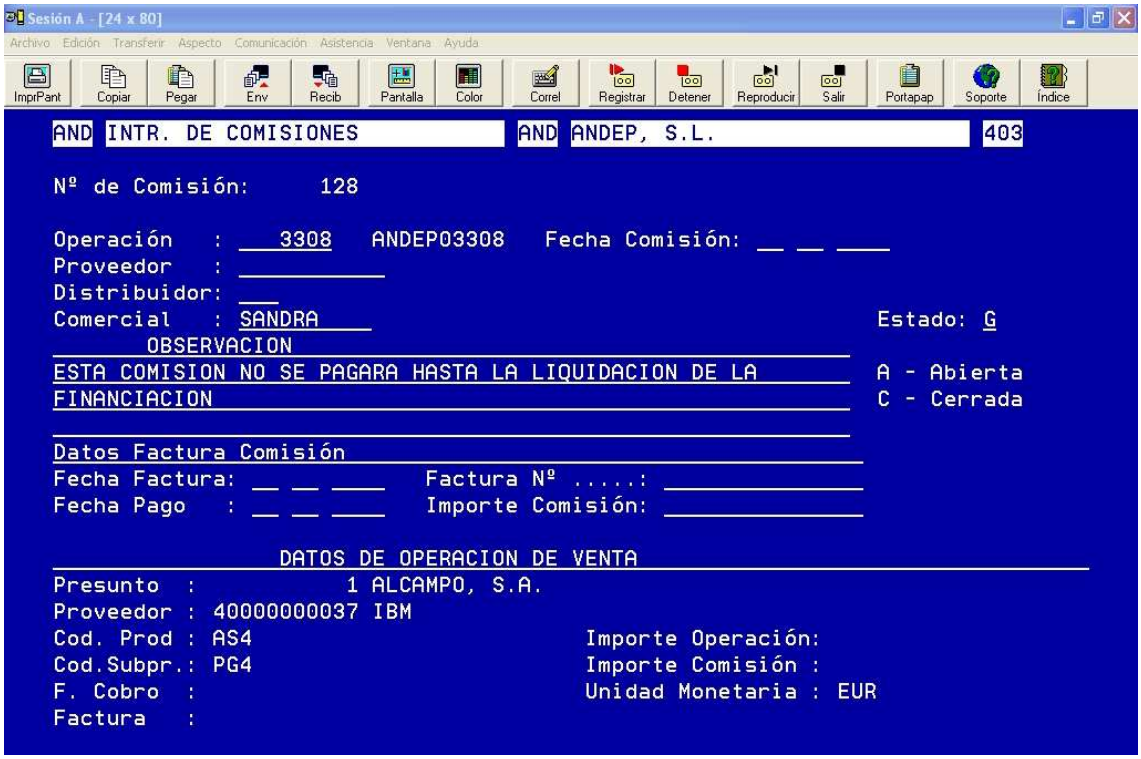


Business Partner IBM
Authorized
Power Systems
Storage
System x
AG ANDGES
ipg

ANDEP
SERVICIOS INFORMATICOS
C/ ROSSELLÓ, 34 2º3º
08029 - BARCELONA
TEL. 93 272 69 80 FAX 93 272 03 23
e-mail: andep@andep.net

INTRODUCCION DE COMISIONES

En esta pantalla introduciremos las comisiones que tenemos que pagar a los distribuidores y/o comerciales, irá asociada a la operación que ya habremos creado.



El importe de la comisión podrá ser el total de la comisión o el parcial.

El código del distribuidor podrá coincidir o no con el código de proveedor, es decir, varios distribuidores podrán tener asignado un solo proveedor y al revés.

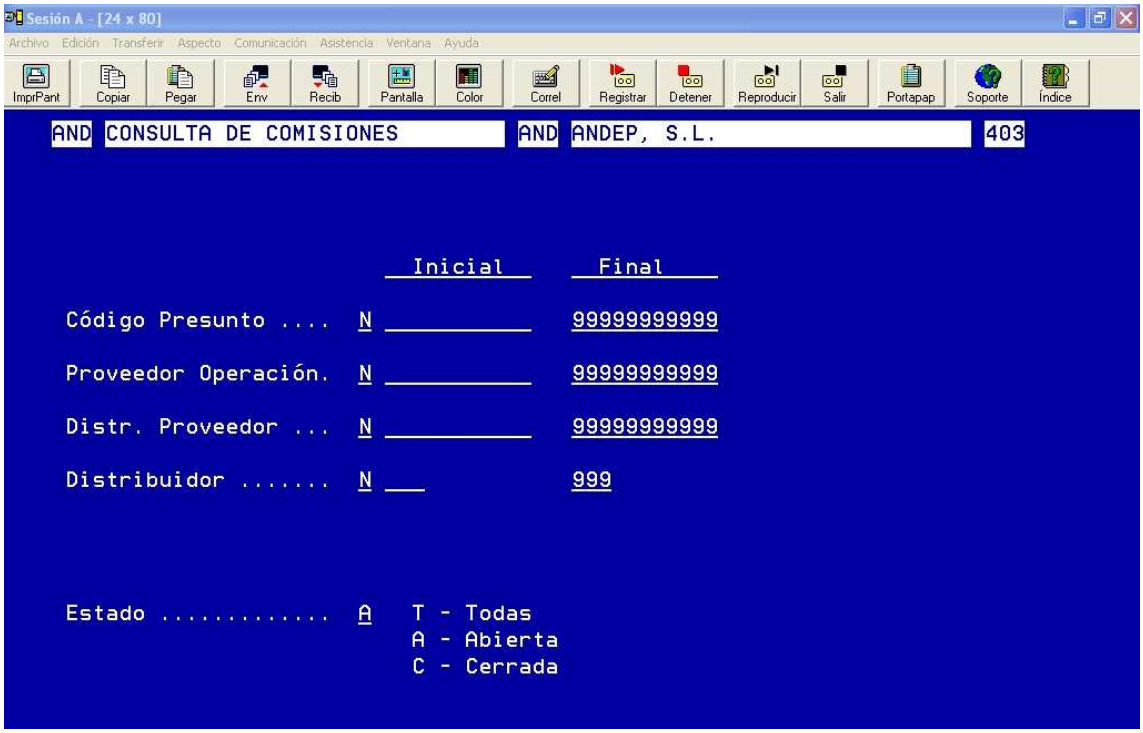
El código de proveedor sirve para asignar el pago de la comisión.

Business Partner IBM
Authorized
Power Systems
Storage
System x
AG ANDGES
ipg

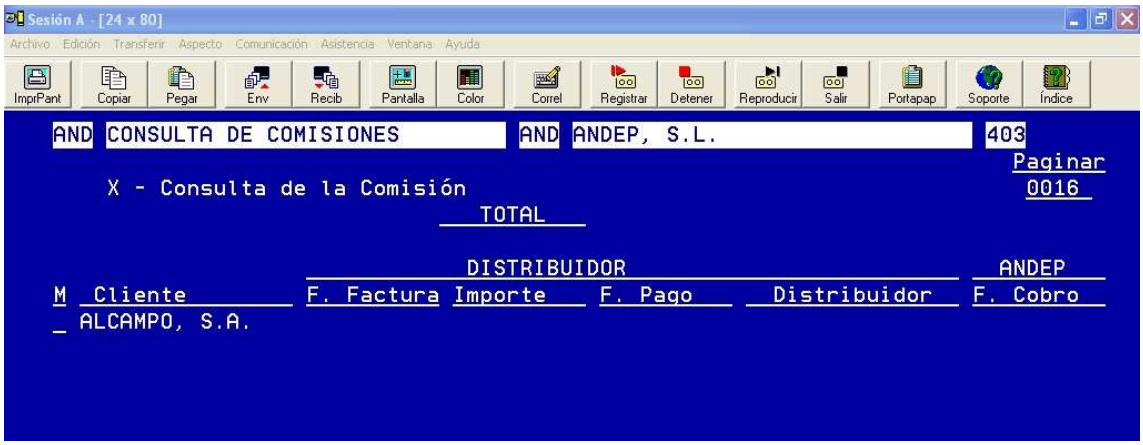
ANDEP
SERVICIOS INFORMATICOS
C/ ROSSELLÓ, 34 2º3º
08029 - BARCELONA
TEL. 93 272 69 80 FAX 93 272 03 23
e-mail: andep@andep.net

CONSULTA DE COMISIONES

En esta pantalla podremos consultar las comisiones por presuntos/proveedor/distribuidor.



Una vez hagamos hecho la selección, nos saldrá la siguiente pantalla.

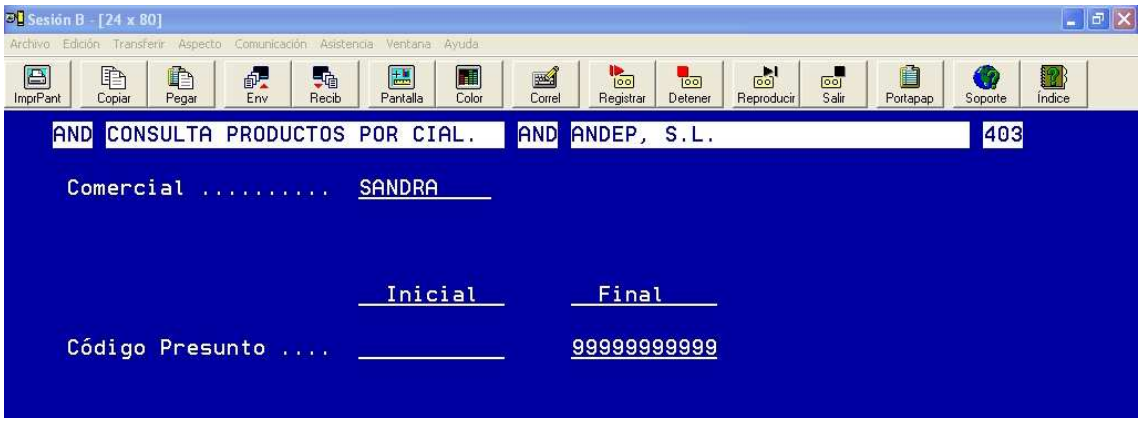


ANDEP
SERVICIOS INFORMATICOS
C/ ROSSELLÓ, 34 2º3º
08029 - BARCELONA
TEL. 93 272 69 80 FAX 93 272 03 23
e-mail: andep@andep.net

CONSULTA OPERACIÓN/COMISIONES

Mediante esta consulta se comprobarán que todas las operaciones con comisión estén asignadas correctamente.

CONSULTA PRODUCTOS POR COMERCIAL



A través de la Consulta Productos por Comercial, podemos consultar los productos vendidos por un comercial o por todos los comerciales.

Business Partner IBM
Authorized
Power Systems
Storage
System x
AG ANDGES
ipg