

CRM®

Customer Relationship Management

El Sistema CRM nace de la necesidad de muchas empresas dedicadas a la venta de productos tangibles o intangibles (servicios) en los cuales el proceso de venta no es inmediato y existe todo un proceso de planeación y seguimiento de prospecto y dentro de sus características mas relevantes esta la de proporcionar certidumbre a la gerencia de ventas sobre el avance y logros alcanzados por el ejecutivo de ventas asi como estimados de cierre, para el ejecutivo de venta se convierte en una herramienta tecnologica ideal ya que ademas de reflejar organización y avance tecnologico por parte de la firma que representa le ofrece informacion inmediata de la cuenta que esta visitando, los contactos internos, avisos de acciones a realizarse, se ajusta con su agenda de visita y reuniones y confirma de forma automatica la accion a realizarse como podria ser una llamada o el envio de un e-mail.

On demand



Mobile Customer Relationship Management®

Sistema de Proyección Móvil

- * Registro de proyectos y sincronización con la Consola de Administración.
- * Cubre las necesidades de su empresa, ya que cuenta con interfaces (conexiones) hacia los principales sistemas de gestión comercial.
- * Sistema seguro y confiable.
- * Monitorea los prospectos en tiempo real.
- * Control de visitas programadas a clientes
- * Permite comunicación constante con sus usuarios móviles, a través de mensajes en línea.
- * Funcional en dispositivos con sistema operativo Symbian OS

Powered
By

Mobility
On demand

MSP®



BENEFICIOS

- * Es totalmente customizable de acuerdo a las necesidades de cada empresa.
- * Su empresa estará a la vanguardia en tecnología móvil
- * El sistema es implementado en un corto plazo.
- * Desarrollado bajo altos estándares de calidad en cada uno de sus procesos, generando una mayor rentabilidad en cuánto a costo/beneficio.
- * Servicio ágil y dinámico ya que su personal de campo se familiarizara con el sistema en un corto tiempo gracias a la facilidad del mismo. Obteniendo resultados favorable al reducir tiempos.
- * Reporte de Propeccion para tener la ifnromacion al instante

COMPONENTES DEL SISTEMA

Usuario Móvil

Se refiere al usuario que utilizara la aplicación Merchandising en un dispositivo móvil

Consola de Administración

Se refiere a la consola que esta disponible con acceso vía Web para la administración y gestión de usuarios , así como la administración de catálogos del sistema Mobility On Demand

BackOffice

Se refiere a la aplicación de extracción de información vía Web , con el sistema de explotación de información se podrán obtener reportes de la información capturada por el usuario móvil .

Medio de Comunicación

Se refiere al conducto por el cual la información es transmitida de un punto a otro , para el sistema de Mobility On Demand es necesario que la información viaje a través de Internet desde el dispositivo móvil hacia el servidor de sincronización Mobility On Demand

Servidor Mobility On Demand

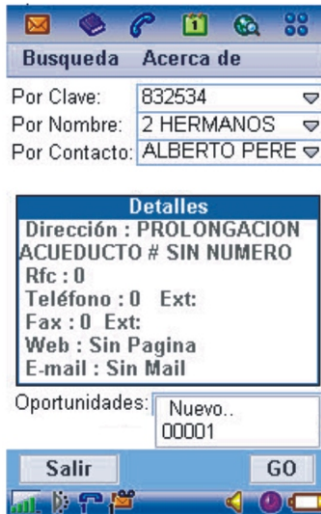
Se refiere al servidor el cual recibe la información de todos los usuarios móviles , la información es almacenada dentro de sus bases de datos para su posterior explotación y/o administración .

Interfases

Se refiere a la interacción del sistema Mobility On Demand con los diferentes sistemas de gestión existentes . El sistema Mobility On Demand puede intercambiar información con los principales sistemas de Gestión y ERP's



COMPONENTE MOVIL
DESCRIPCION DE MODULOS BASICOS



*** Seguridad**

Dentro de este modulo se presenta la seguridad en el acceso a la aplicación dentro del dispositivo móvil, solicitando un nombre de usuario y contraseña que previamente se dieron de alta en la consola de administración.

*** Menú Principal**

Modulo que contiene el acceso a los diferentes sub módulos del sistema de CRM los cuales se describen a continuación.

*** Mensajes**

Permite el envío y recepción de mensajes entre el usuario y administrador de consola al momento de sincronizar.

*** Seguimiento de pasos**

En este modulo tipo agenda se podrán anotar los compromisos que se tenga con la empresa prospecto.

*** Compromiso**

Selecciona el compromiso o la creación de uno nuevo para poder continuar.

- Fecha de cumplimiento: Aquí seleccionas el año, el mes y el día que será la cita.
- Hora de compromiso: Captura de la hora en que será el compromiso.
- Activar la Alarma: Con la opción de activar la alarma.
- Responsables: Los involucrados en la cita.

*** Cuenta**

En la pantalla de Análisis de la cuenta se muestran las opciones por las cuales no se cerró el trato con el cliente. En la parte de abajo muestra las posibles empresas con las que el cliente ya contrato. En este modulo podemos ver un formato de problemática observada en caso de que el cliente no quiera los servicios.

*** Problemática Observada**

Muestra algunas opciones por las cuales no se realizó la venta.

*** Empresa con la que trabaja**

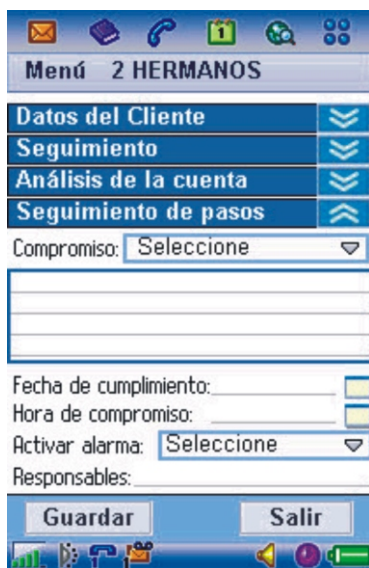
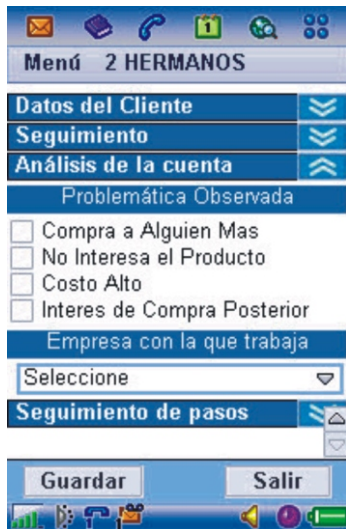
Opción para capturar la compañía telefónica con la que actualmente tenga convenio con la empresa visitada.

*** Seguimiento**

Aquí en la pantalla de seguimiento se muestra un formato para dar de alta los datos, que son las líneas de voz, líneas de datos, con un recuadro en donde se puede capturar otras opciones.

- Líneas de voz: captura el numero de líneas de voz que va a llevar el pedido.
- Líneas de datos: captura el numero de líneas de datos que va a llevar el pedido.
- Otras oportunidades: para capturar otro servicio requerido, ejemplo si el cliente quiere equipos, etc.
- Avance de la oportunidad: formato para capturar que tanto porcentaje de la venta lleva el ejecutivo.
- Fecha Estimada de cierre: fecha aproximada del cierre de la venta.





*** Reporte del Avance**

Observaciones capturadas por el ejecutivo. En esta misma ventana, muestra unas opciones para determinar el avance hasta la fecha de la venta en general, así como la fecha estimada de cierre y el recuadro de "Reporte de avance" con la opción de libre escritura.

*** Sincronización:**

Permite enviar a la consola de administración la información capturada en el Dispositivo Movil en tiempo real. Para llevar acabo la sincronización el dispositivo móvil debe contar con una conexión GPRS / GSM / CDMA habilitada .

**COMPONENTE CONSOLA ADMINISTRACION
DESCRIPCION DE MODULOS**

*** Administración de Usuarios**

Se refiere a la administración de las cuentas de usuario permitidas para el acceso a la consola de administración y Backoffice , permitiendo la modularidad en cuanto a acceso a reportes definidos por el administrador del sistema .

*** Administración de Usuarios Móviles**

Se refiere a la administración de las cuentas de acceso e información de los usuarios móviles . aquí se podrán dar de alta , cambios y bajas a las cuentas de los usuarios móviles .

*** Administración de Consumo**

Se refiere a un reporte realizado para obtener la información concerniente a los bytes transmitidos por cada unos de los usuarios móviles , de esta manera usted podrá saber cuanto esta transmitiendo cada unos de los usuarios .

*** Administración de Catálogos**

Se refiere a la administración de los diferentes cátaelos del sistema tales como : Clientes , productos , impuestos , etc.

**COMPONENTE BACKOFFICE
DESCRIPCION DE MODULOS**

*** Reporte Entregas**

Se refiere a la obtención en un reporte en pantalla de la información recaba por los usuarios móviles , la cual contiene, datos del cliente al cual se va a visitar esta información será presentada en un formato general y podrá ser exportada a un libro en Excel desde el sitio de BackOffice de Mobility On Demand .

*** Reporte de Entregas Personalizable**

Se refiere a la obtención en un reporte en pantalla de la información recabada por los usuarios móviles , esta información podrá ser presentada de acuerdo a sus necesidades ya que permite configurar las posibles cabeceras del reporte así como los distintos filtros que se deseen , esta información podrá ser exportada a un libro en Excel desde el sitio de BackOffice de Mobility On Demand .



*** Reporte de Visitas**

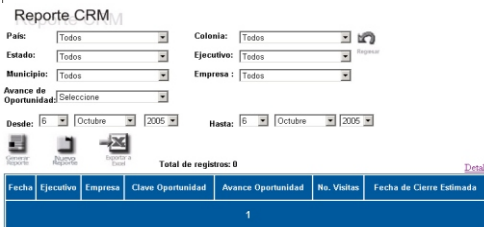
Se refiere a la obtención en un reporte en pantalla de la información recaba de las visitas levantadas por los usuarios móviles , esta información será presentada en un formato general y podrá ser exportada a un libro en Excel desde el sitio de BackOffice de Mobility On Demand .

*** Reporte de Visitas Personalizable**

Se refiere a la obtención en un reporte en pantalla de la información recaba de las visitas realizadas por los usuarios móviles , esta información podrá ser presentada de acuerdo a sus necesidades ya que permite configurar las posibles cabeceras del reporte así como los distintos filtros que se deseen , esta información podrá ser exportada a un libro en Excel desde el sitio de BackOffice de Mobility On Demand .

*** Reporte de Mensajes**

Se refiere a la obtención en un reporte en pantalla de los mensajes enviados y recibidos por los usuarios móviles , esta información será presentada en un formato general y podrá ser exportada a un libro en Excel desde el sitio de BackOffice de Mobility On Demand .



COMPONENTE MOVIL
DESCRIPCION DE MODULOS ADICIONALES

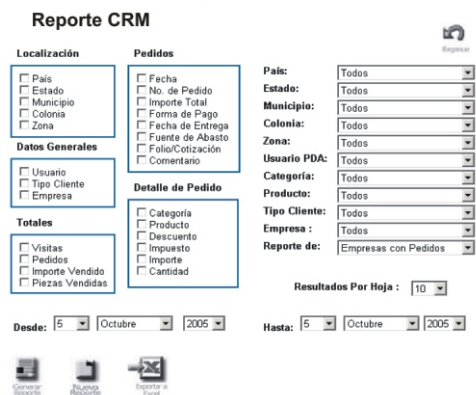
Manejo de multicuentas con informacion especifica.

Rutas

Dentro de este modulo se contemplan las rutas a seguir de los vendedores planeando con anticipación para el ahorro de tiempo y dividir el mercado por áreas geográficas. Generando como resultado una mayor productividad de su equipo de trabajo.

Control de gastos

Dentro de este modulo el usuario movil podra tener el control sobre todos los gastos que la empresa tenga que cubrir.



ATRIBUTOS GENERALES

* El sistema Mobile CRM es una aplicación compatible a cualquier Plataforma y Base de Datos, con interfases a ERP's y CRM's; de fácil entendimiento y manejo por parte del usuario móvil (Promotor).

* Involucra la más alta tecnología Móvil & Desktop con las necesidades de negocio de PYMES y Empresas de Clase Mundial con presencia Global en el Mercado de Productos y Servicios. .

Empresa								
Empresa	Domicilio	RFC	Contacto	Puesto	Teléfono	Celular	Fax	Mail
M.23 Catalina Mencia	Tomas Landa 122		sin nombre					

Ejecutivo				
Nombre	Subdireccion	Nomina	Jefe de Ventas	No. Cuentas
sin nombre Pineda				

Seguimiento			
Lineas de Voz	Lineas de Datos	Otras	Avance de Oportunidad
1	0		10.0

Análisis de Cuenta		Seguimiento de Pasos		
Problemática	Fecha	Compromiso	Responsable	
No la instancia	Ago 31 2005	entrega de material	mgs	

Recepción de Mensajes OS


Remitente: Todos

De: 5 Octubre 2005 A: 5 Octubre 2005

Resultados Por Hoja: 10

Aceptar

Clave	Usuario PDA	Asunto	Descripción	Fecha
1				

Administración 

Administración de Usuarios

- Administración de Usuarios de Consola
- Administración de Usuarios de PDA
- Reporte de Consumo

Administración de Catálogos

Generales - Catálogo de Impuesto - Catálogo de Divisas - Catálogo de Zona - Catálogo de Centro de Abasto	Productos - Catálogo de Productos - Catálogo de Categorías - Catálogo de Material POP
Cientes - Catálogo de Clientes - Catálogo de Tipo de Cliente - Catálogo de Condiciones de Pago	CRM - Avance de Oportunidad - Opciones No Venta - Empresas Competencia

Gastos

- Catálogo de Tipo de Gasto
- Catálogo de Concepto de Gastos

ALCANCES DEL SISTEMA

- * El sistema Mobile CRM esta diseñado para ser un sistema modular capaz de integrar todos los componentes de su empresa.
- * El sistema Mobile CRM esta diseñado para bajo un esquema de multiplataforma obteniendo como resultado la implementación en diferentes sistemas operativos de dispositivos móviles , tales como : Symbian OS.
- * El sistema sistema Mobile CRM esta diseñada en el idioma Español , pero puede ser adaptado a otros idiomas bajo requerimientos específicos de tropicalización .
- * El sistema Mobile CRM es adaptable a cualquier necesidad que su empresa requiera.

NECESIDADES A CUBRIR

- * Status de entregas del producto por .
- * Reportes ejecutivos a las Áreas Funcionales y Alta Gerencia
- * Información de cliente a detalle.
- * Información en tiempo real para la toma de decisiones estratégicas
- * Transmisión de información de Corporativo en tiempo real.

MERCADO OBJETIVO

- * El sistema Mobile CRM esta dirigido a Empresas de cualquier Giro que cuente con personal en Campo para las entregas . Con necesidades obtener información en Tiempo REAL.

POTENCIAL DE MERCADO

- * Analizar las condiciones en las que se encuentra bien o servicio en tiempo real.
- * Como percibe el consumidor a la marca
- * Aplicable a cualquier giro (Hoteleria , Recursos Humanos, Plásticos, equipo de Cómputo, Consultarías, Autoservicios, empresas que ofrecen su mercancía al consumidor final. etc.)
- * Conforme a la presencia local, nacional y global de la firma.

PRESTACIONES BASICAS Y OPCIONALES

*** Impresoras móviles**

El sistema permite la conexión con impresoras móviles de diferentes características técnicas (Deberá contener el modulo de impresión habilitado)

*** Modularidad**

El sistema permite el crecimiento de módulos y submódulos conforme a los requerimientos del Cliente tales como PROMOCIÓN Y RUTAS definidos en el apartado de módulos básico y adicionales .

*** Accesorios de comunicación**

EL sistema permite la conexión con diferentes accesorios de comunicación tales como modems alámbricos e inalámbricos .

*** Wi-Fi**

El sistema permite la utilización de la conexión habilita de red inalámbrica 8 WI FI

*** BlueTooth**

El Sistema puede utilizar conexión por medio de la nueva tecnología de Bluetooth , permitiendo conectarnos a dispositivos que estén dentro del alcance de radio.



SEGMENTOS VERTICALES

- * Corporativos
- * PYMES
- * Centros Comerciales
- * Servicios de Mantenimiento
- * Empresas de Outsourcing
- * Consultoras
- * Empresas de Transformación
- * Entretenimiento
- * Empresas de Servicios

AREAS FUNCIONALES

- * Ventas
- * Almacén
- * Inventarios
- * Mercadotecnia
- * Promoción y Publicidad
- * Relaciones Públicas
- * Alta Dirección

www.altatec.com.mx

Para conocer más sobre este
producto, contactenos:

Altatec de Occidente, SA de CV.

Industria Zapatera 124
Industrial Zapopan Norte
Zapopan, Jalisco.

México. CP 45130

www.altatec.com.mx

info@altatec.com.mx

Tels. (33) 3540 7200

Fax. (33) 3540 7201

