

CRM - IQN

Gestión de Relaciones con Clientes

Caso práctico

Aplicación desarrollada para **Industrial Química del Nalón**



Oviedo, Marzo 2001



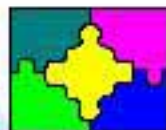
- **punto de partida**

- **objetivos**

- **especificaciones**
 - ◆ Repositorio Central
 - ◆ Enciclopedia de Márketing
 - ◆ Nuevas Herramientas



Dispersión de Soportes



- **Lograr una Visión Unificada:**
 - ◆ compartida por todos los usuarios
 - ◆ integrada (Datos, Imágenes, Documentos, E-mail)
 - ◆ de rápido acceso
 - ◆ fácil de manejar y ágil de ejecutar



- **Disciplinar la Actuación de los Comerciales**
 - ◆ dotar de plataforma sobre la que actuar
 - ◆ establecer reglas comunes
 - ◆ ahorrar tiempo



- **Desarrollar Nuevas Posibilidades**
 - ◆ base de conocimientos de los comerciales
 - ◆ historial de relaciones con los Clientes
 - ◆ rentabilidad y política de precios



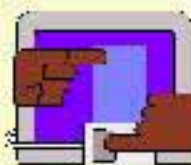
■ "Repositorio Central"

- ◆ Documentación de la fuerza de Ventas
- ◆ Oficina Técnica
- ◆ Archivo
- ◆ Administración
- ◆ Gerencia



■ "Enciclopedia de Márketing"

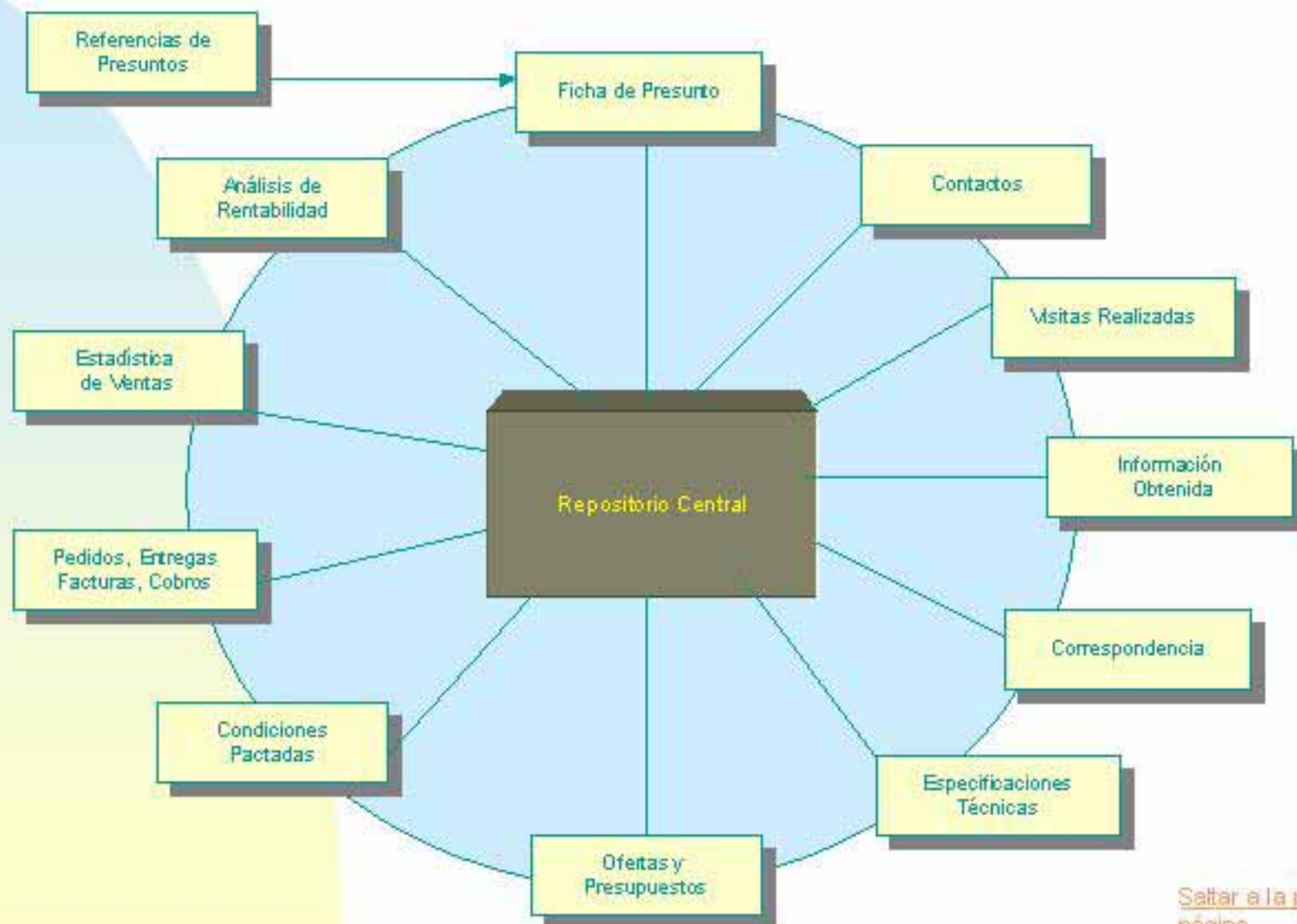
- ◆ Ventas, Rentabilidad y Beneficios
- ◆ Productos y Precios
- ◆ Competencia
- ◆ Calificación y Recomendaciones



■ Herramientas de Integración

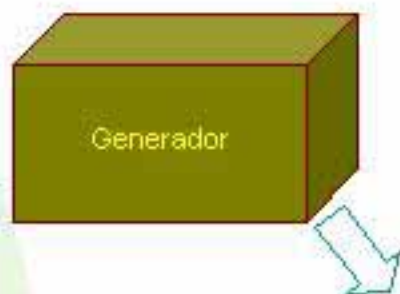
- ◆ Base de Datos documental (nueva y existente)
- ◆ Integración Componentes (Scanners, Navegadores, Agendas, etc)
- ◆ Herramienta de Interface

Reunir y Centralizar





**Automática
(desde gestión)**



Base de Datos de Conocimientos

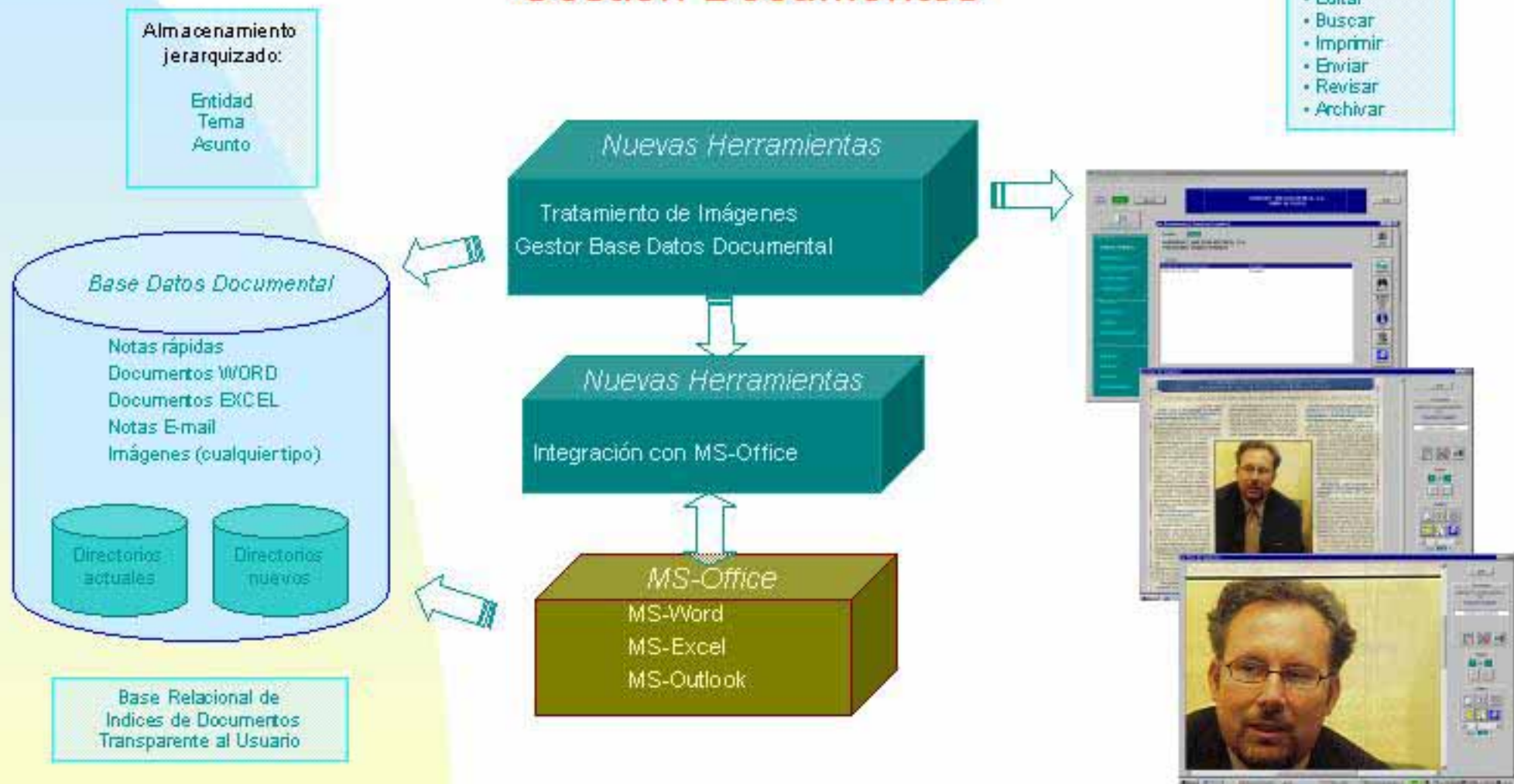


**Manual
(Vendedores)**

Experiencia de Vendedores:

- Actividad, Instalaciones
- Capacidad, Sectores destino
- Reservas y Caucciones
- Contactos, Organigrama
- Visitas Históricas
- Plan de Visitas
- Correo intercambiado
- Contratos
- Recortes de Prensa

Gestión Documentos



Integrar y Presentar

