# NestDATA CRM &







# "La estrategia CRM le permitirá mejorar las relaciones con sus clientes actuales y potenciales, aportando una clara ventaja competitiva"

**NestDATA CRM**  $\mathcal{S}$  es la solución ideal para su empresa, ya que es una herramienta comercial que le permitirá obtener nuevos clientes y retener mejor a los actuales.

Este Software está diseñado para que los usuarios puedan centralizar y optimizar toda la información comercial del cliente, mejorando todos los procesos comerciales y permitiendo que todas las personas, de las distintas áreas o departamentos, tengan la información que necesiten cada instante.

# El CRM como herramienta para mejorar la relación con sus clientes

El CRM ayuda a todas las personas que se relacionan con los clientes, a mejorar la captación de nuevos clientes y fidelizar a los actuales. Para ello, mejora los procesos de captación, marketing y atención al cliente, reduciendo los costes de la gestión y permitiendo una atención más personalizada.

El Software **NestDATA CRM** is, es una solución que permite obtener todo el conocimiento de los clientes para adecuar mejor las ofertas y servicios a sus necesidades. La información de los clientes queda así centralizada y permite ser analizada desde diferentes puntos de vista, permitiendo a las responsables orientarse hacia la satisfacción del cliente como una ventaja competitiva. Es necesario en muchas ocasiones pasar, de una estrategia sólo basada únicamente en el producto, a otra estrategia basada en el servicio y la atención al cliente.

**NestDATA CRM** 26, es una herramienta que permite organizar, gestionar y evaluar todos los procesos de venta (captación de clientes, seguimiento, cierre y postventa).





INICIO

📝 Actividades para Hoy

就 Actividades Vencidas

🌃 Panel de Inicio





### Aspectos diferenciadores de NestDATA CRM 18

departamentos relacionados con el cliente.

Es un software de sistema de gestión integral de las relaciones con los clientes, sencillo, práctico y eficaz que le proporciona resultados desde el primer día.

**Económico:** bajo en coste de implantación y mantenimiento con una Interfaz 100% Web. Acceda desde cualquier parte del mundo y eche un vistazo a su fuerza de ventas, solo necesita de acceso a Internet.

**Fácilmente adaptable:** tras la definición de los requerimientos y procesos de su negocio, en poco tiempo es posible disponer de un sistema completamente operativo y adaptado a sus necesidades empresariales.

**Rápida puesta en funcionamiento**: se pone en marcha en muy pocos días y le proporcionará datos desde el primer día.

procedimientos.

Práctico: proporciona una completa funcionalidad para gestionar todas las áreas y

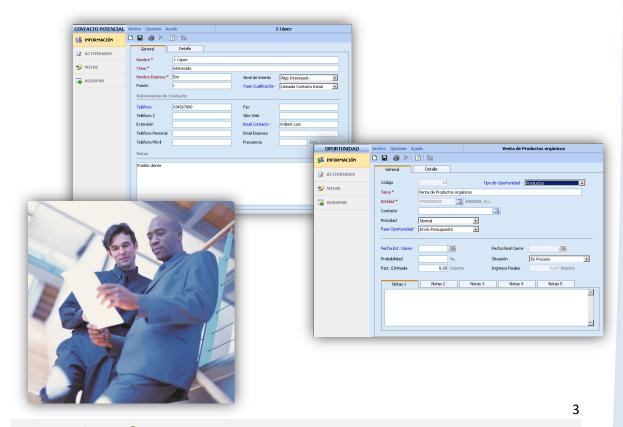
Sencillo: fácil manejo para el usuario manteniendo la robustez y sencillez en los

**Eficaz:** proporciona datos precisos en el momento que se necesitan, con un sistema de reporting sin límites para usted.

**Integrado:** ha sido diseñado para ser una herramienta robusta e inteligente. Las diferentes funcionalidades y módulos comparten la misma arquitectura, filosofía, reglas e interfaz de usuario, integrándose entre ellas de manera natural.



MARKETING



NestDATA CRM 18

### Funcionalidad de NestDATA CRM 38

# MÓDULOS CONTENIDOS **PANEL DE INICIO** Permite conocer las actividades pendientes de una forma rápida y ágil para cada día, gestionando las vencidas y no vencidas y así poder tomar decisiones lo antes posible. VENTAS -Contactos Potenciales: se gestionan los contactos potenciales para conseguir nuevos clientes y nuevas ventas. -Oportunidades: se gestionan las oportunidades u ofertas de venta con clientes potenciales y clientes actuales. -Clientes: consulta del historial y gestión de actividades, oportunidades con clientes y sus contactos. -Agrupaciones: opción muy potente que permite clasificar de diferentes formas los contactos, las oportunidades y los clientes. -Atención al Cliente: permite gestionar las incidencias, consultas y sugerencias de los clientes y darles una resolución. -Gestión de Cobros: ayuda a realizar los seguimientos de cobros de clientes que han resultado impagados y optimizar su recuperación. -Gestión de Recursos: permite gestionar los recursos y eventos internos en el ámbito comercial. -Objetivos Comerciales: nos ayuda a fijar los objetivos sobre contactos a conseguir, ventas a cerrar y número de visitas. **MARKETING** -Actividades de Marketing: permite realizar campañas de forma automatizadas y seguimiento de las mismas. -Contactos Comerciales: crear y hacer actividades con contactos sólo de Marketing y asignarles características según la segmentación -Importación: de contactos potenciales y clientes de otras bases de datos. **ACTIVIDADES Actividades:** permite gestionar citas en el calendario de uno o más usuarios, asignar, programar, las llamadas de Telemarketing (registrando el tiempo y automatizando, a través del la conexión a Notes II DEED Francis las centralitas telefónicas mediante el protocolo TAPI), envío de fax, cartas y muy importante envío de actividades por e-mail a los potenciales, a los clientes y otros usuarios. **CALENDARIO** Consulta de citas: programadas desde el calendario para cada usuario, para grupos de usuarios o para todos los usuarios del sistema según los permisos que se tengan. Permite además, enviar tareas a Outlook y dispositivos Móviles para tener la agenda disponible en cualquier lugar.

# MÓDULOS **CONTENIDOS AVISOS** Envío de avisos: internos y por E-mail, entre los usuarios mediante diferentes tipos de mensaje, que le ayudan a gestionar y optimizar la gestión comercial. REPORTING Plantillas de diferentes tipos de informes: que permiten gestionar el número de contactos, las oportunidades conseguidas o no y las actividades con los clientes. Y por supuesto del resto de módulos del CRM: gestión de cobros, atencion al cliente, proyectos y seguimiento de objetivos comerciales. REPORTING-MAIL Envío por e-mail: de los diferentes tipos de informes, se pueden enviar de forma programada por horas, días o meses a los diferentes tipos de usuarios para optimizar la gestión comercial. **CONFIGURACIÓN -Usuarios:** Grupos de usuarios, permisos de usuarios. **-Listas configurables:** permite configurar las opciones de los campos de tipo lista en las diferentes fichas. **-Importaciones de datos:** de contactos potenciales y de clientes. -Personalización de campos: permite personalizar nuevos campos en las fichas para permitir adaptarse más fácilmente a cada tipo de

### **EL FLUJO COMERCIAL DEL CRM**

negocio.



•Contactos potenciales son aquellos contactos que nos permiten realizar una oportunidad o propuesta comercial, o una acción de marketing



•Son propuestas comerciales tangibles hechas a clientes potenciales o a clientes actuales se logran o se pierden



•Clientes actuales o potenciales podemos realizar actividades comerciales o de Marketing con ellos





## Principales Ventajas de los módulos de NestDATA CRM 🔏

- ✓ Gestione los contactos potenciales de una forma eficaz mediante la captación selectiva y realizando un seguimiento eficaz a través de reuniones, envío de emails, y llamadas para conseguir una posible venta.
- ✓ **Gestión de las oportunidades de ventas** realizando un seguimiento por prioridades y fases optimizando las ventas más importantes.
- ✓ Lleve un historial del seguimiento de las ventas de cada cliente y asocie a cada uno de ellos documentos adjuntos (presentaciones y propuestas, hojas de cálculo, fotografías, videos y documentos de texto enriquecido, etc.).
- ✓ Campañas de Marketing que permiten seleccionar los contactos potenciales o cliente para realizar acciones comerciales o campañas y analizar la efectividad de las mismas y de esta forma se saber la efectividad de las campañas de marketing.
- ✓ Gestión de atención al cliente, permite realizar un registro y seguimiento de las incidencias, quejas y sugerencias de los clientes y así generar nuevas oportunidades de ventas con la atención personalizada al cliente.
- ✓ **Gestión de cobros** que permite realizar un seguimiento de las reclamaciones de cobros de todos sus clientes de forma personalizada y conseguir lo antes posible su resolución y cobro.
- ✓ **Gestión de recursos** que ayuda a planificar la gestión de determinados recursos en el ámbito comercial, marketing y de realización de eventos.
- ✓ Objetivos Comerciales para fijar para cada usuario sus objetivos comerciales respecto a contactos a conseguir, oportunidades de ventas nuevas cerradas, ofertas a clientes actuales y actividad comercial como son número de visitas.
  - Reporting que le facilita una información en tiempo real acerca de contactos potenciales, oportunidades y clientes. Consolida la información y permite la personalización de reportes basados en ciertos criterios de búsqueda a través de filtros seleccionados. Podrá crear gráficas a la medida de cada cliente: oportunidades por zona, por vendedores, por etapa. Obtenga información gráfica del progreso de las ventas y proporcione a su equipo información en tiempo real para el seguimiento y cierre de la venta. Realice informes personalizados de todo la información contenida en su CRM en tiempo real y transforme la información de sus clientes en acciones. Realice y guarde los informes personalizados sobre cualquier módulo y consúltelos posteriormente con mayor rapidez.
- ✓ Reporting-Mail es la mejor forma de enviar información con indicadores y objetivos de forma automática y desde Excel, a los usuarios y responsables de área, programando el envío de e mail en horas, días, semanas o meses.

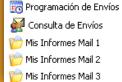


#### REPORTING



Mis Informes

#### REPORTING MAIL





### NestDATA CRM & aplicado la Gestión Comercial

### **Gestión Comercial**

¿Usted es poco accesible a su fuerza de ventas y no tiene una información actual de cada una de las actividades que realizan sus vendedores desde la generación de contactos hasta el cierre de la venta?

| Total | Tota

Si tuviera una herramienta accesible, práctica y sencilla de usar, podría conocer día a día las actividades de su fuerza de ventas y ayudarles a incrementar su productividad. **NestDATA CRM** & le ofrece herramientas sencillas de usar que le permiten visualizar el desempeño de su equipo de ventas en tiempo real. De manera simple tendrá en su pantalla información clave de cada uno de sus vendedores y clientes como:

¿Cuantos y cuales prospectos están generando día a día?

¿Qué citas, juntas o llamadas programadas tienen sus vendedores?

¿Cuáles han sido los resultados de las visitas a clientes potenciales y cuál es el seguimiento que el vendedor le está haciendo a ese cliente en particular?

¿Cuántas oportunidades de negocio podrán cerrar por tipo de producto en un período determinado?



CALENDARIO

31 Vista Mensual

III Vista Diaria

Imagine tener de manera ágil y en "tiempo real" información clave para mejorar la productividad de su equipo de ventas. Siga a sus vendedores desde un solo lugar, Usted podrá saber al instante que es lo que está pasando con cada uno de ellos y sus clientes en cada etapa del proceso de venta.

¿Le interesa mejorar su productividad y tener una buena organización de su cartera de clientes? ¿Le gustaría lograr consistentemente sus objetivos de ventas e incrementar las comisiones?

Con **NestDATA CRM** administre sus contactos incluyendo todos los datos de referencia necesarios de sus prospectos y clientes. Conozca y organice sus oportunidades de venta por cliente, por prioridad, por importe previsto, por fecha de cierre, por tipo de producto deseado, por etapa en el ciclo de ventas, etc. Usted va a poder organizar y administrar sus reuniones, citas, llamadas, envío de información, etc., así como también registrar datos estimados de fechas de cierres incluyendo los importes previstos de ventas.

Con **NestDATA CRM** podrá dar un seguimiento diario de qué tan cerca o tan lejos está de cumplir sus objetivos de ventas, cuánto ha ganado o dejado de ganar. Administre mejor sus esfuerzos de venta. De manera sencilla podrá dar seguimiento a cada uno de sus prospectos y clientes al enfocarse en las oportunidades más viables y rentables y ejecutar un plan de trabajo orientado a sus metas.





# **Marketing y Publicidad**

¿Sabe usted actualmente qué métodos de marketing o campañas de publicidad le están funcionando mejor que otros? ¿Cómo medirlo?

Ponga su inversión de mercadotecnia y publicidad en donde mejor le conviene. Con **NestDATA CRM** R podrá conocer e incrementar el retorno sobre la inversión de sus esfuerzos de generación de demanda. Conozca como: usted podrá contar con información en tiempo real que le ayudará a valorar qué inversiones o esfuerzos de publicidad son los que mejor resultados generan para apoyar la productividad de ventas.

Generar sencillas gráficas que le dirán en tiempo real mediante qué medio un cliente o prospecto se enteró de su empresa y cuanto compró, gracias a la información que el vendedor recabó a partir de una primer llamada, email o visita con un cliente o prospecto y que posteriormente documentó en el CRM.

Tendrá una mejor perspectiva y una mejor capacidad de análisis al contar con una herramienta efectiva que será de gran utilidad para que departamentos clave y relacionados con la fuerza de ventas como lo es el de Marketing o Publicidad gestionen mejor sus presupuestos.

## Atención y Servicio al Cliente

¿Desea mejorar las relaciones con sus clientes? ¿Le gustaría que todas las áreas de venta tengan una visión unificada de cada cliente para ofrecer un mejor y más rápido servicio?

Sea muy respetado por sus clientes al tener una atención eficiente y personalizada con cada uno de ellos.

Con **NestDATA CRM** is no solo podrá gestionar a cada uno de los clientes y prospectos en cada etapa del proceso de venta, sino que también podrá tener un contacto directo con ellos, saber de sus necesidades e intereses y contar con información clave de las interacciones con el cliente para mantener buenas relaciones comerciales.

Tendrá toda la información de cada cliente a la mano, así como también un historial de todas las actividades: información de contacto, historial de compras, historial de servicios efectuados y por efectuar, quejas, etc. Podrá crear solicitudes de servicio con un número de identificación, comentarios y estatus.





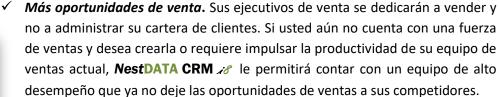


Avisos Recibidos

Avisos Enviados
Avisos Eliminados

### Conozca algunos de los beneficios que usted podrá tener con

### **NestDATA CRM** 18



- Mejores oportunidades. Al seguir un proceso de calificación de clientes, los Gerentes y Ejecutivos de venta se enfocarán en los clientes y oportunidades más rentables.
- ✓ Acortar los ciclos de ventas y aumentar los ingresos. Al dar un seguimiento constante y oportuno a sus prospectos aumentarán sus probabilidades de cerrar una venta.
- ✓ *Optimizar el tiempo y los recursos*. Ya no se necesitan realizar largas juntas para revisión de avances y resultados. Olvídese de administrar y controlar la fuerza de ventas, prospectos y clientes basado en papel, mail o Excel. Incluso si cuenta con una fuerza de ventas dispersa geográficamente podrá trabajar con ella de forma sincronizada.
- Mejores decisiones. Conozca el desempeño y expectativas de ventas de cada ejecutivo para mejorar continuamente su estrategia comercial. Genere pronósticos de venta precisos con base a las fechas de cierre de las oportunidades de venta de cada ejecutivo.
- ✓ Mejor planificación de su trabajo diario. Programe citas, llamadas, cierre de ventas, etc.
- Información oportuna del proceso de ventas. Mediante informes en tiempo real usted conocerá el desempeño de su equipo día a día, así como las oportunidades por cerrar en períodos posteriores.
- Integración de los diferentes puntos de contacto con el cliente. Aumente la productividad de todos los roles involucrados en los procesos de venta. Los departamentos de comercialización, mercadotecnia, call center, soporte técnico y servicio al cliente tendrán una visión unificada e integral de cada cliente.
- ✓ Mejores relaciones con los clientes. Los clientes tendrán una atención eficiente y personalizada ya que todo el personal de la organización atenderá de forma rápida al cliente en cada etapa, desde el primer contacto hasta el servicio post-venta, al conocer el historial de sus relaciones con él.







#### NAVIDIAN, S.L.

Avenida de Cornellà 142, 7º Planta 08950 Esplugues de Llobregat (Barcelona) Tel:+34 93 470 70 26

Fax: +34 93 470 70 69 Email: info@navidian.com Web: www.navidian.com

Copyright © 2019 Navidian S.L. Este documento es exclusivamente de carácter informativo y la empresa se reserva el derecho de modificar o alterar la información del mismo sin previo aviso.