

# ServiNet

## CRM



Conoce el más novedoso sistema para el control y administración de clientes dirigido a cualquier empresa comercializadora o productora, en general cualquier empresa que tenga la necesidad de dar seguimiento y tener un control de la relación con sus clientes y colaboradores.

Facilidad para enlazarse a sistemas administrativos comerciales como AdminPAQ, Contpaq i Factura Electronica, Contpaq i Punto de Venta, Microsip, Aspel SAE y ServiNET Administrativo, entre otros.

### **Empresas a las que está dirigido.**

- Productoras
- Comercializadoras
- Servicios



## Beneficios.

- **Convertir oportunidades en cierres:** Al gestionar el proceso de venta, el cierre sólo será la consecuencia común entre toda su fuerza de ventas.
- **Incentivar lealtad de sus clientes:** Un cliente será leal al proveedor que le brinde satisfacción y la mejor atención.
- **Promover un marketing focalizado:** Dirigirá sus campañas hacia su mercado meta, lo cual le ahorra costos y esfuerzo.
- **Crear una filosofía de trabajo:** Un CRM no es sólo una herramienta, es una cultura empresarial, utilícela para hacer crecer su empresa.
- **Controlar resultados:** Las métricas en cualquier compañía son importantes, con CRM podrá determinarlas y medirlas para la Toma de Decisiones.
- **Automatizar procesos de servicio de las Unidades atendidas:** Estandarizando sus procesos de servicio los hará más eficientes y productivos.
- **Implementar niveles de servicio:** Un servicio de Calidad garantiza la satisfacción y lealtad de sus consumidores.



Las áreas normalmente involucradas en este tipo de estrategia son ventas, mercadotecnia y servicio al cliente.

Las empresas que cuentan con una estrategia de CRM:

- Tienen personas comprometidas con los procesos definidos
- Cuentan con mejores habilidades de ventas
- Más altos logros de cuotas de 33% hasta 66%
- Campañas de mercadotecnia con mejores ROI (Return on Investment) retorno de la Inversión.
- Reducción de costos, etc.

### ¿Cómo lo logran?

- Procesos de ventas definidos
- Apoyo directivo
- Métricas de desempeño e incentivos
- Capacidades técnicas y funcionalidad del software
- Administración de prospectos
- Documentación de las mejores prácticas del negocio, etc.



### ¿Por Qué?

- Se enfocan en los prospectos adecuados
- Tienen calidad de información
- Revisiones y adecuaciones de procesos

### Módulos Principales



#### **Control de Cotizaciones (Oportunidades)**

¡Eleve sus ventas!

Lleve un seguimiento de cotizaciones completo, desde que se recibe la solicitud por parte del cliente o prospecto, hasta que la cotización es aceptada.



#### **Control de Pendientes. (Actividades)**

¡Controle todas sus actividades Pendientes!

Este módulo le permitirá mantener de manera ordenada todas sus actividades personales relacionadas con la operación de la empresa.



### **Control y Seguimiento de Clientes (Seguimiento de Casos)**

¡No pierda de Vista a sus Clientes!

De seguimiento, programe y asigne tareas a sus Colaboradores y Clientes. Este módulo le permitirá registrar y programar todos los eventos y actividades relacionados con sus clientes y Colaboradores.



### **Historiales de Clientes.**

¡Conozca a sus Clientes!

A través de esta opción usted podrá ver y medir todas las acciones que realiza entorno a sus clientes, llevando un completo historial de todas y cada una de sus actividades.



### **Información Comercial (CxC):**

¡Consulte su información comercial de sus clientes!

Extraiga información de su sistema Comercial AdminPAQ desde su CRM, información de Saldos y CxC., es útil para área de crédito y cobranza ya que le permite sin consultar su sistema administrativo ver el estatus crediticio de sus clientes.



### **Chat Interno.**

¡Aumente la productividad de sus colaboradores!

Haga a un lado a los sistemas de mensajería instantánea, como Messenger; ServiNET cuenta con un chat interno, en el cual sólo podrán conversar sus colaboradores. Aumentando así la productividad en sus actividades.



### **Alarmas.**

¡No olvide nada!

Programe recordatorios de cualquier tipo, este módulo nos arroja recordatorios y alarmas en la fecha y hora especificados.



### **Envío de SMS.**

¡Mantenga a sus clientes y colaboradores comunicados siempre y en todo lugar!

Por medio de este módulo opcional podrá enviar mensajes de texto corto (SMS) a los teléfonos móviles de manera rápida y fácil.



### **Supervisor**

Supervise y mida el avance de sus colaboradores, ServiNET a través de su herramienta.

Supervisor lo mantendrá informado acerca del avance de trabajo de sus colaboradores.



### **Envío de Correos.**

¡No Limite la comunicación con sus colaboradores!

Envíe correos a sus clientes y asesores de manera rápida y fácil, este módulo le da la posibilidad de hacerlo inclusive en forma masiva.



### **Identificador de Llamadas.**

¡Agilice la atención a sus clientes!

Por medio de este módulo usted logrará identificar las llamadas que entran por su línea telefónica.



### **Agenda.**

¡Concentre todas sus actividades en un solo lugar!

Con este módulo usted podrá ver todas sus actividades y las de sus Colaboradores, logrando tener un control exacto del avance de los mismos.



### **Agenda de Hoy**

Mida su avance diario, la herramienta de Agenda de hoy le indicará a usted y a sus colaboradores que actividades se deben realizar al día.



### **Gestión de Pagos a Proveedores**

A través de este módulo podrá gestionar el pago a proveedores, el sistema le permite registrar un nuevo pago y relacionarlo con un documento, este documento puede ser una factura electrónica, en cualquier momento usted sabrá el estado actual del pago ya sea En proceso, Cancelado o Pagado.



### **Búsqueda Rápida**

¡Agilice la búsqueda de registros y la atención a sus clientes! ServiNET con su herramienta de búsqueda rápida la permitirá encontrar cualquier registro en cuestión de segundos a través de diversos parámetros, No más esperas para sus clientes.



### **Plantillas de Microsoft Word**

Cree y diseñe sus propios reportes a través de la herramienta plantillas de Word, ServiNET A través de esta característica le permitirá tener múltiples reportes configurados a la medida de sus necesidades.



### **Exportación de Calendarios a Microsoft Outlook.**

Envíe su agenda completa a Microsoft Outlook, ServiNET A través de esta característica le permite exportar sus citas, eventos y reuniones a su calendario de Microsoft Outlook.

**Opcionalmente** el Sistema se Puede enlazar a InfoNET, el cual es un módulo de consultas por Internet para que sus clientes revisen toda la información generada de sus servicios.



## **Nuevas Características 2014**



**Notas Rápidas** Mediante esta característica el sistema le permite generar notas rápidas tipo post it.



**Módulo de Pedidos:** Este módulo le permitirá crear un nuevo pedido directamente si pasar por una cotización, el pedido afectará directamente la cuota o meta del vendedor y contará con la posibilidad de darle seguimiento, maneja también el concepto de backorder y le permita generar Órdenes de Compra a Proveedores si es que no existe algún producto que se está solicitando en el Pedido.



**Módulo Visor** El sistema ServiNET Cuenta ahora con esta herramienta, la cual le permitirá visualizar gráficas de prospección, Avance de Oportunidades, Cierre de Cotizaciones y Alcance de Metas por Vendedor.



**Reporteo** Ahora se incluyen herramientas para generar y modificar reportes del sistema.



**Encuestas Dinámicas** Cree, Diseñe, Aplique y mida sus encuestas. Ahora ServiNET Cuenta con un módulo que le permitirá medir aspectos como la calidad en el servicio y más.



**Módulo de Seguimiento Post-Venta.** En esta versión se estrena el módulo de seguimiento post-venta, asigne tareas de post-venta de manera automática a través de alarmas. Genere nuevas ventas.



**Descuentos en Cascada.** Ahora ServiNET Cuenta con la posibilidad de Manejar hasta 4 Descuentos en cascadas, configurables por Agente de Ventas.



**Módulo de Control del Backorder.** Ahora ServiNET Cuenta con la posibilidad de Manejar productos en backorder, al gestionar una cotización o pedido.



**Listas de Precios Personalizadas por Producto y Cliente.** Ahora ServiNET Cuenta con la posibilidad de Manejar hasta N número de listas de precios personalizadas para el cliente, se incluye de igual forma una utilería para importar directamente de Excel.



**Campos Extra del Cliente.** Ahora ServiNET Cuenta con la posibilidad de Manejar hasta 10 campos extras para la ficha de datos de clientes y prospectos. Permittiéndonos personalizar cada campo.



**Revisión de Documentos Pendientes de Pago** En Esta versión podrá verificar el historial de documentos vencidos del cliente con un solo clic directamente desde el catálogo del cliente.





**Manejo de Tasas de I.V.A.** Ahora ServiNET Cuenta con la posibilidad de Manejar tasas de I.V.A al cotizar pudiendo elegir entre I.V.A General o I.V.A Fronterizo.



**Nuevo Gráfico de Comportamiento de Ventas.** Ahora ServiNET Cuenta con la posibilidad de visualizar un Gráfico comparativo de ventas del cliente. Aplicando filtros bimestrales, semestrales y anuales.

### **Nuevas Características próximas a Liberar Junio 2014**

**Programador de Cobranza** Este módulo le permitirá generar un listado de Clientes con Facturas Pendientes de Pago, para su programación de acuerdo a los días de Pago y Contra recibo del Cliente.

**Pago de Comisiones** Este módulo le permitirá generar el pago de comisiones para sus vendedores por Utilidad, Tiempo de recuperación y algunas otras variables.

**Módulo Control de Entregas** Este módulo le permitirá gestionar la entrega de productos generados a partir de una oportunidad o pedido, determinando si la entrega se hace en Sitio, Por un Tercero o por medio de los propios vehículos que tiene la empresa, permitirá llevar control de guías de Reparto.

**Módulo Control de Gastos de Combustible** Este módulo le permitirá controlar los vehículos que tiene la empresa y gestionar según los recorridos el kilometraje y gastos de Gasolina, esto nos puede indicar en el Tiempo el consumo promedio de combustible y por medio de un reporte decirnos si esta consumo promedio se eleva para tomar decisiones, además cuenta con la posibilidad de llevar una bitácora de cada unidad donde se controlara el último servicio realizado, costo del mismo y quien lo realizo.