



Sage CRM

Impulse su negocio en un entorno exigente

sage CRM Solutions

Galardones Sage CRM

El trabajo de Sage, como proveedor de soluciones CRM, ha sido reconocido con los más prestigiosos premios internacionales:

- **Best On Premise CRM**
UK Business Software Satisfaction Awards
- **Info – Teach Research Decision Diamond Awards**
Small Enterprise Leader
- **CRM Magazine Market Leader Awards**
Business CRM Suite
- **CRM Magazine One To Watch Awards**
Business CRM Suite
- **CRM Excellence Award**
Customer Inter@ction Solutions
- **ism**
CRM Strategic Advisors
- **Network Computing**
Editor's Choice
- **Product Of the Year 2007**
Communications Solutions
- **Product Of the Year 2008**
Customer Interaction Solutions
- **Products of the year (Gold) Technology ROI Awards**
Nucleus Research measurements
- **Small Business Computing 2009**
Excellence in Technology Awards
- **Top 15 SMB CRM Solutions 2008**
ISM Inc
- **TMC Award 2007**
CRM Excellence
- **TMC Award 2008**
CRM Excellence
- **VAR Business**
Annual Report Card (ARC)
- **Willy**
SellMoreNow.com Awards

Índice

| | |
|---|----|
| Resumen de funcionalidades..... | 6 |
| Mejore la eficacia de sus equipos comerciales..... | 8 |
| Desarrolle campañas de marketing realmente efectivas..... | 10 |
| Mejore la satisfacción y lealtad de sus clientes..... | 12 |
| Tome decisiones de negocio contrastadas..... | 14 |
| Una solución flexible, escalable y asequible..... | 16 |
| Sage CRM en tres ediciones..... | 18 |



- ¿Cómo emplea el tiempo mi equipo?
- ¿Se gestionan correctamente todos los clientes potenciales y oportunidades?
- ¿Nos focalizamos en nuestros clientes más rentables?
- ¿Están los clientes satisfechos con el nivel de servicio?
- ¿Cuál es el rendimiento de cada departamento?
- ¿Cómo puedo mejorar la productividad de mis empleados?
- ¿Cómo garantizar que los presupuestos se gestionan de manera efectiva?

Son sólo algunas de las preguntas que se hacen diariamente los máximos responsables de muchas compañías. Hoy, ya pueden estar tranquilos, porque existe una solución a todos estos desafíos: Sage CRM.



Sage CRM ofrece a las medianas y grandes empresas un amplio conjunto de funcionalidades con un reducido coste total de propiedad (TCO). Esta solución proporciona a los equipos comerciales, de marketing y de servicio de atención a clientes, las herramientas para cerrar ventas más rápidamente, descubrir nuevos clientes y construir con ellos relaciones más duraderas y rentables. Sage CRM ofrece un sistema integral e intuitivo para gestionar cualquier relación con clientes, clientes potenciales y partners, independientemente de cómo, cuándo y desde dónde decidan entrar en contacto con la compañía.

Sage CRM conecta con su negocio como ningún otro producto CRM del mercado. Se trata de una aplicación "lista para usar", que puede ser integrada con las principales soluciones de Sage ERP, eliminando los depósitos estancos de información departamentales, enlazando el front y el back office y otorgando visibilidad en toda la empresa.

Beneficios de Sage CRM para su negocio:

- Permite descubrir nuevas oportunidades de venta a los clientes actuales
- Garantiza que los recursos de ventas, marketing y servicio se aprovechan al máximo
- Reduce el coste de oportunidad
- Reduce el coste de la venta
- Reduce el coste en la obtención de nuevos clientes potenciales en marketing
- Garantiza que el servicio de atención al cliente cumple los acuerdos de servicio
- Minimiza los costes de administración
- Protege los márgenes
- Salvaguarda y permite incrementar los ingresos
- Ayuda a localizar problemas subyacentes e implantar medidas correctoras
- Reduce el peligro de pérdida de los clientes actuales
- Garantiza que las inversiones están alineadas con el desarrollo del negocio
- Dota al equipo de las capacidades necesarias para prestar un servicio excepcional

Sage CRM mejora la automatización de procesos, gracias a su potente motor de flujos de trabajo. La solución ofrece una visión de 360° de los clientes y del propio negocio, ayudando a los responsables de la compañía a entender mejor el rendimiento de su empresa. Gracias a su arquitectura abierta y al interfaz de Servicios Web, Sage CRM se integra fácilmente con otras aplicaciones de gestión y servicios bajo demanda.



Resumen de funcionalidades

Para todos los usuarios

- Cuadros de mando.
- Capacidades de personalización avanzada.
- Tutoriales integrados, guía del usuario y guía de inicio rápido.
- Opciones de despliegue flexibles.
- Herramienta de personalización de imagen corporativa.

Para profesionales de venta

- Gestión de cuentas, contactos y oportunidades.
- Herramientas integradas de reporting y análisis.
- Previsiones de ventas y gestión de zonas comerciales.
- Gestión de calendarios y actividades.
- Automatización de procesos y flujos de trabajo.
- Solución de movilidad y sincronización off-line.
- Escalado y notificaciones automáticas.
- Introducción de presupuestos y pedidos.

Para profesionales del marketing

- Análisis y gestión de campañas.
- Gestión, clasificación y segmentación de referencias.
- Conjunto completo de funciones para el envío masivo de correos electrónicos.
- Combinación de correspondencia.
- Arrastrar y soltar documentos.
- Gestión de llamadas salientes.
- Gestión de listas y grupos.
- Segmentación avanzada de clientes.



Para profesionales de atención al cliente

- Portal Web de autoservicio para clientes.
- Seguimiento y gestión de incidencias.
- Automatización de flujos de trabajo.
- Base de conocimiento de soluciones.
- Escalado y notificaciones automáticas.
- Elaboración de informes.

Capacidades de integración

- Integración con Microsoft Outlook
- Integración automática con Sage 100
- Posibilidad de integración con las principales soluciones de ERP
- Integración con centralitas telefónicas
- Integración con Word y Excel
- Integración con Exchange

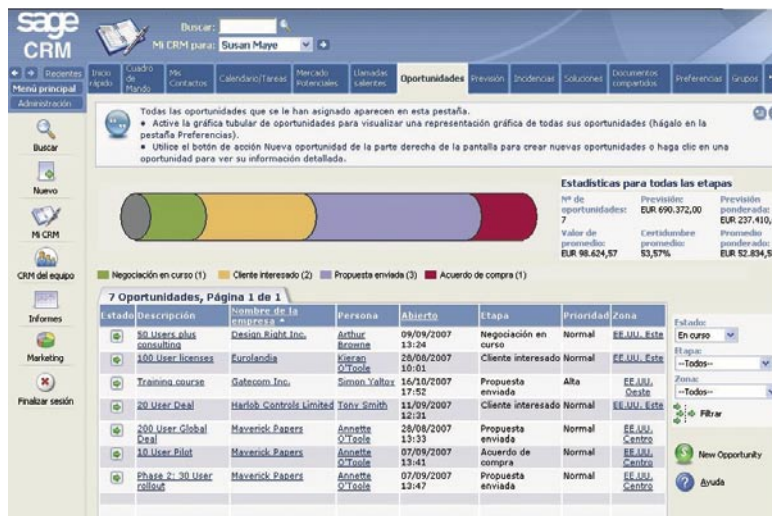
Mejore la eficacia de sus equipos comerciales

Obtener mayores ingresos de los clientes actuales y futuros es una labor clave en las compañías. Con Sage CRM, las ventas se hacen más efectivas ya que los comerciales acceden a través de un único punto a la gestión de agendas, cuentas, informes, previsiones, contactos y listas de llamadas. Como resultado, el equipo comercial es más productivo y genera más ingresos por cada hora dedicada a la venta.

Las herramientas analíticas de Sage CRM permiten identificar nuevas oportunidades de venta en la base de clientes, facilitando las ofertas de venta cruzada y productos de mayor valor a los clientes actuales. La gestión automatizada de los flujos de trabajo reduce la burocracia y garantiza que los comerciales optimicen sus tareas y apliquen los procedimientos establecidos. De esta manera, las nuevas oportunidades de venta se gestionan más rápido y eficazmente.

Con los cuadros de mando y los informes de Sage CRM, los responsables comerciales pueden conocer el rendimiento de sus equipos de un solo vistazo. La integración con las aplicaciones de back-office garantiza el acceso a datos financieros y de cualquier otro tipo, para alcanzar una visión de 360° de cada cliente.

Las soluciones de movilidad y off-line dan acceso fácil a todos los datos y servicios necesarios para una labor comercial efectiva, sin importar la ubicación, el dispositivo o la conexión que utiliza cada profesional. Con Sage CRM, de este modo, cada comercial es igual de productivo, dentro y fuera de la oficina.



Los cuadros de mando de Sage CRM permiten que los usuarios determinen cómo visualizar y trabajar con la información, en función de sus preferencias.

“Necesitábamos una herramienta capaz de centralizar toda esta información comercial en un única base de datos, que nos permitiera llevar un control estricto de las oportunidades de negocio, así como realizar el seguimiento de todo el ciclo de venta a nivel nacional e internacional. Por otra parte, nuestra relación comercial con LS Industrial Systems nos ayudó a abrir nuevos canales que también hacía falta segmentar mediante una herramienta CRM para poder enfocar mejor nuestros esfuerzos”

Enric Comellas - LIFASA

LOS BENEFICIOS DE SAGE CRM PARA EL EQUIPO DE VENTAS:

- Mayor transparencia del proceso de venta.
- Facilita el seguimiento y las alertas por desviaciones.
- Permite aplicar acciones correctivas en fases tempranas del ciclo de venta.
- Previsiones más exactas.
- Permite monitorizar la evolución de ventas por trimestres.
- Optimiza el uso de recursos en función de las oportunidades más interesantes.
- Acelera el desarrollo de oportunidades.
- Mejora el ratio de éxitos/fracasos en la venta.
- Reduce los ciclos de venta.
- Mejora el ratio de conversión de potenciales en clientes.
- Ofrece métricas para la identificación y seguimiento de los clientes más rentables.
- Integra capacidades de análisis e informes para identificar tendencias y perfiles de clientes.
- Mejora la búsqueda de nuevas oportunidades.
- Incrementa las oportunidades para la venta cruzada y productos de mayor valor a los clientes.
- Reduce las necesidades de formación de comerciales y los costes administrativos.
- Elimina los procesos de venta manuales y las duplicidades.
- Mejora la colaboración del equipo en el aprovechamiento de las oportunidades.
- Reduce el tiempo dedicado a tareas administrativas
- Mejora la identificación de clientes potenciales.
- Incrementa los ingresos por oportunidad y cuenta.
- Permite extraer información útil de las herramientas back-office.



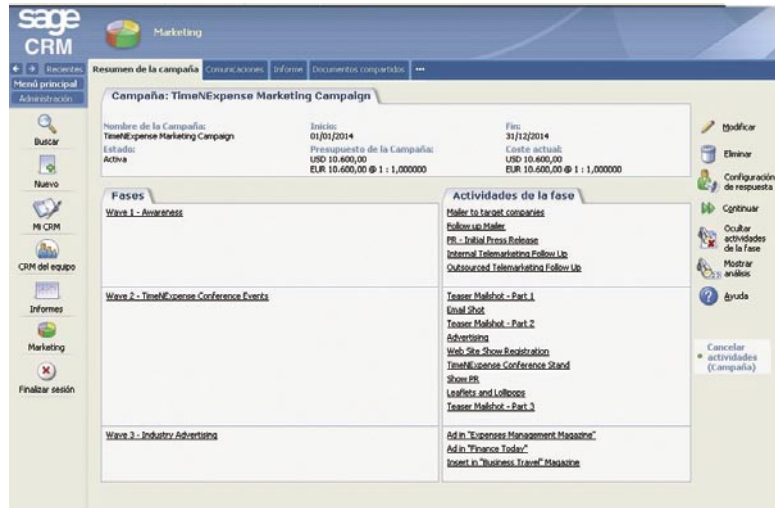
Desarrolle campañas de marketing realmente efectivas

Sage CRM dota al equipo de marketing de potentes herramientas para la planificación, ejecución y auditoría de campañas de marketing dirigidas. La solución permite conocer en detalle las necesidades de cada cliente, para desarrollar acciones a medida y enviarlas utilizando el canal más apropiado.

Los controles de Sage CRM garantizan la efectiva monitorización de los presupuestos de marketing y el cálculo directo de los resultados por campaña.

Sage CRM mejora la calidad de los contactos obtenidos y su ratio de conversión en clientes. El equipo de marketing puede conocer sus clientes con mayor detalle para la creación de programas de fidelización, programas de venta cruzada o de productos de mayor valor a la base de clientes.

Los análisis e informes de marketing garantizan un seguimiento de las campañas en todas sus fases, haciendo que su ROI sea fácil de calcular y que el presupuesto se aproveche de la mejor manera posible.



Sage CRM facilita la gestión y seguimiento de campañas, garantiza que el presupuesto se optimiza y que los nuevos contactos se gestionan de forma adecuada.

“Necesitábamos un sistema para el seguimiento de todas las publicaciones enviadas a clientes durante un trimestre. Con Sage CRM, conocemos fácilmente qué publicaciones, boletines y actualizaciones ha recibido cada cliente y el intercambio de comunicaciones tras su recepción. Se generaron muchas oportunidades para la venta cruzada. Los clientes que llaman por una actualización, ahora reciben automáticamente información de otros servicios disponibles, aprovechando al máximo cada contacto con el cliente”

Mark O'Connell - BDO

BENEFICIOS DE SAGE CRM PARA EL EQUIPO DE MARKETING:

- Reduce los gastos administrativos y mejora el control de los costes de marketing.
- Planificación más eficiente y efectiva de campañas.
- Mejora los ratios de respuesta de campañas.
- Permite comunicarse con los clientes de manera personalizada.
- Reduce el coste de obtención de nuevos contactos.
- Reduce el coste de adquisición de nuevos clientes.
- Reduce los tiempos de ejecución de campañas.
- Proporciona información sobre el valor de cada cliente, durante todo su ciclo de vida, y permite identificar y analizar a los clientes más rentables.
- Seguimiento de desviaciones.
- Permite alinear el departamento de marketing con el departamento comercial y el resto de las áreas claves.
- Facilita el conocimiento para la obtención de nuevos contactos.
- Garantiza el cálculo exacto del ROI de cada campaña.
- Garantiza que los clientes reciben los mensajes adecuados en el momento preciso.
- Ayuda a ofrecer productos y servicios personalizados a clientes de diversos segmentos.

Mejore la satisfacción y lealtad de sus clientes

Gestionar la lealtad del cliente y ofrecerle una experiencia satisfactoria y consistente son aspectos, a veces, difíciles de mejorar de manera continuada. Sage CRM permite implementar de forma rápida y efectiva un portal web para clientes, a un coste razonable. Gracias a ello, los clientes pueden cubrir sus necesidades de información, hacer el seguimiento y actualizar sus datos en el sistema, dónde y cuándo les resulte más cómodo, sin necesidad de contar con la asistencia del servicio de atención al cliente.

Sage CRM garantiza la sincronización entre los agentes del servicio de atención al cliente y los clientes, para que cada incidencia o consulta se pueda atender a tiempo y según los acuerdos de servicio establecidos. Las capacidades de Sage CRM para la gestión de una base de conocimiento facilitan la localización de soluciones a problemas concretos, evitando la duplicidad de esfuerzos.

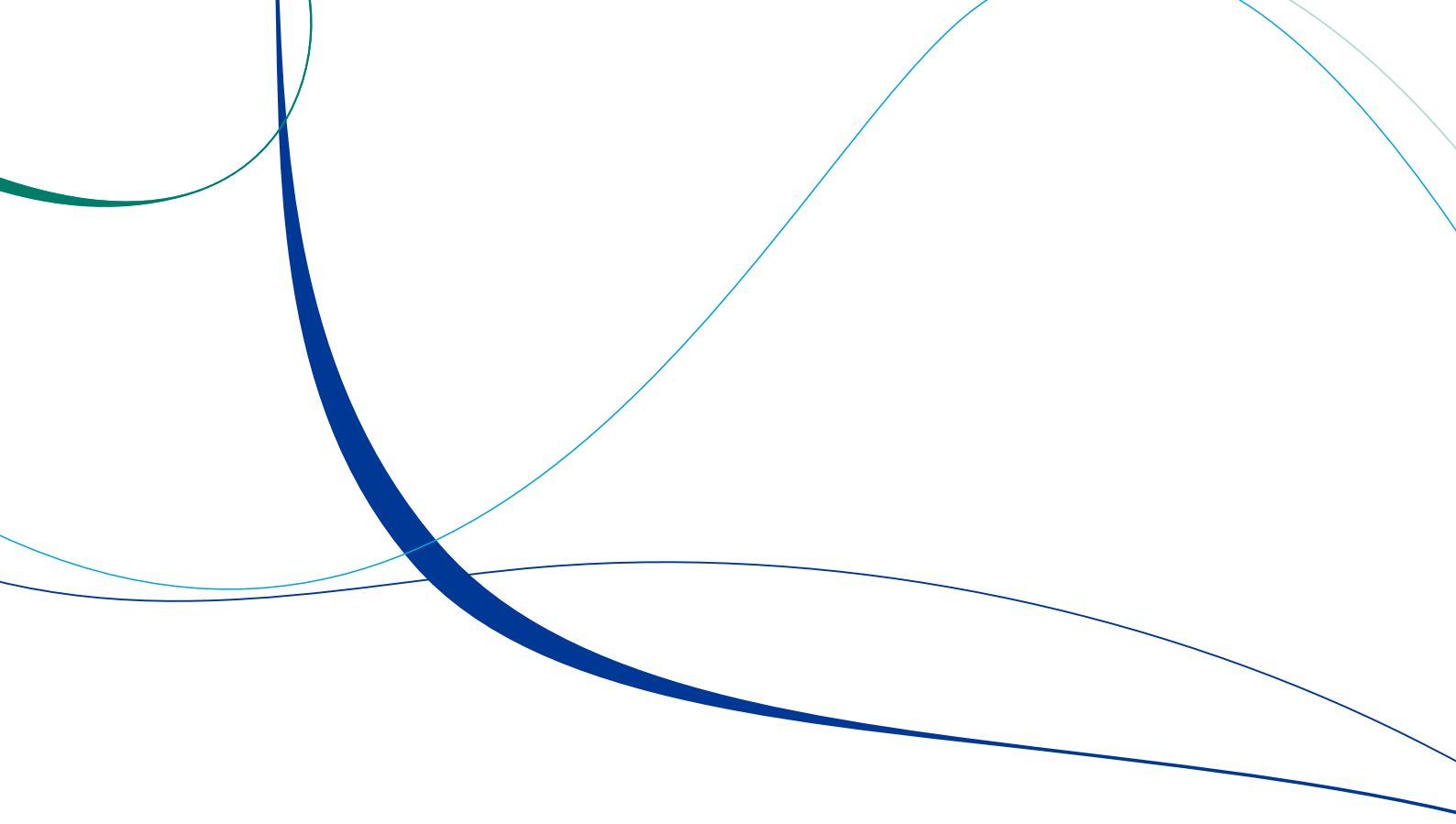
Los informes y los cuadros de mando proporcionan un análisis detallado de variables como: el volumen de llamadas, el tiempo de resolución de incidencias, las estadísticas de seguimiento y de escalado, etc., Los responsables pueden cuantificar los beneficios que aporta al negocio llegando al análisis por cliente y agente de soporte.

36 Incidencias en total

Investigando (9) Registrada (14) En Cola (9) Resuelta (4) Esperando (1)

| Estado | Id de Ref | Prioridad | Subcategoría prevista para resolución | Persona | Id de Producto | Descripción | Asignado a | Etapa | Zona | Estado del acuerdo de servicio |
|--------|-----------|-----------|---------------------------------------|-------------------|---|---------------------------------------|------------|--------------|-------------|--------------------------------|
| | 3-2 | Normal | 3.0 | Kieran O'Toole | Time Manager - Server License (USD 5000) | User Interface | Kylie Ward | Investigando | EE.UU. Este | |
| | 3-3 | Normal | 3.0 | Clarence Stickney | Time Manager - Server License (USD 5000) | Incorrect version number. | Kylie Ward | Resuelta | EE.UU. Este | |
| | 1-2 | Normal | 2.0 | Clarence Stickney | Expense Check - Server License (USD 3500) | Custom screen not using normal fonts. | Kylie Ward | En Cola | Irlanda | |
| | 1-8 | Normal | 2.0 | Colin Sperry | Expense Check - Server License | Remote connection problems | Kylie Ward | Registrada | EE.UU. Este | |

Las capacidades de Sage CRM garantizan que cada incidencia o consulta de cliente se recoge, gestiona y resuelve de manera efectiva.



“Sage CRM automatiza todas las tareas administrativas de gestión con clientes. Nuestros operadores disponen de un amplio historial de los servicios y contrataciones de cada cliente que llama, consiguiendo una imagen global de su “experiencia Avis”. Los tiempos de respuesta de llamadas además se han reducido, consiguiendo que cada llamada resulte más satisfactoria para el cliente”.

Ann Gallagher-AVIS

BENEFICIOS DE SAGE CRM PARA EL ÁREA DE SERVICIO A CLIENTES:

- Permite medir la satisfacción del cliente.
- Mejora la productividad de los agentes del servicio de atención al cliente.
- Garantiza que ningún problema o incidencia de un cliente “caerá en el olvido”.
- Monitoriza el rendimiento del servicio en función de los acuerdos de servicio establecidos.
- Garantiza la resolución del problema, sin importar qué operador ha recogido el aviso.
- Mejora los tiempos de respuesta a las peticiones de servicio de clientes.
- Reduce los tiempos de espera de clientes que requieren asistencia.
- Reduce el tiempo medio de resolución de incidencias.
- Incrementa el número de consultas que se resuelven en el primer contacto.
- Reduce el número de llamadas que se escalan a un nivel superior.
- Disminuye el número de reclamaciones de clientes.
- Amplía el servicio a través de las opciones de auto-servicio 24x7.
- Permite el seguimiento y la evaluación continua del servicio a través de cuadros de mando específicos.
- Mejora la retención de clientes.

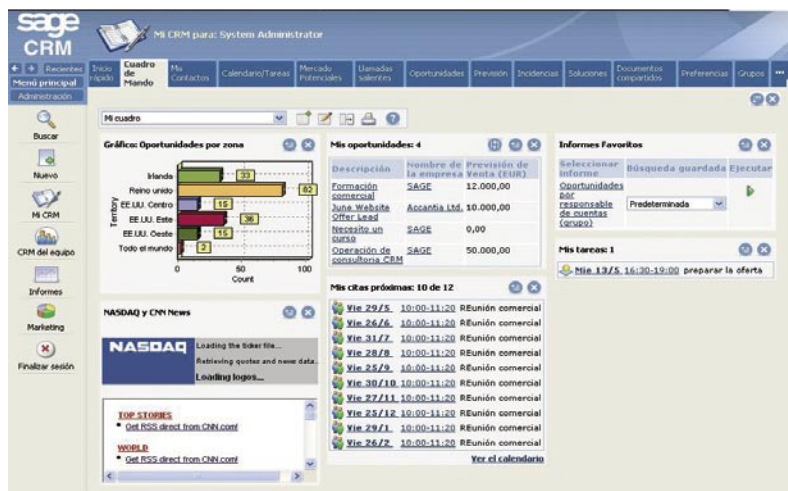
Tome decisiones de negocio contrastadas

Conocer el rendimiento de los clientes y del negocio es crítico para los responsables de las compañías. Sage CRM permite un seguimiento detallado de las operaciones y de los presupuestos desde un único punto de acceso, controlándolos de manera efectiva.

Los cuadros de mando y los informes de Sage CRM permiten conocer rápidamente el rendimiento de los empleados y del negocio, y en función de múltiples criterios, tomar decisiones de negocio contrastadas.

Con Sage CRM, los responsables de la compañía pueden verificar las previsiones profundizando en la información hasta las mismas oportunidades que las han generado. La visibilidad en tiempo real de los ingresos y de las desviaciones garantiza que las decisiones se basan en información exacta. De esta manera, las acciones correctivas se pueden tomar en fases más tempranas del ciclo, cuando tendrán un mayor impacto.

Gracias a su integración con las aplicaciones de back-office, Sage CRM proporciona una visión global del negocio y facilita su gestión de principio a fin.



Los cuadros de mando de Sage CRM permiten que los usuarios determinen cómo visualizar y trabajar con la información, en función de sus preferencias.



BENEFICIOS DE SAGE CRM PARA LA ALTA DIRECCIÓN:

- Impulsa el incremento de los ingresos.
- Mejora la rentabilidad.
- Ofrece un mejor soporte a la toma de decisiones estratégicas.
- Impulsa la productividad en toda la organización.
- Mejora el valor de la empresa y el valor para los accionistas.
- Evita la pérdida de márgenes.
- Disminuye el coste de venta.
- Evita la pérdida de clientes.
- Reduce los costes de administración.
- Elimina los cuellos de botella en los procesos.
- Reduce las desviaciones del presupuesto.
- Reduce las desviaciones del rendimiento.

“Todos los logros de Asbestway con Sage CRM han permitido que la compañía registre un crecimiento del 40-50% en sus ingresos en los últimos 12-24 meses, sin ampliar nuestro equipo de manera significativa. Gracias a Sage, podemos contratar menos personal, aunque estemos gestionando más negocio”.

Mendy Gorodetsky – ASBESTWAY

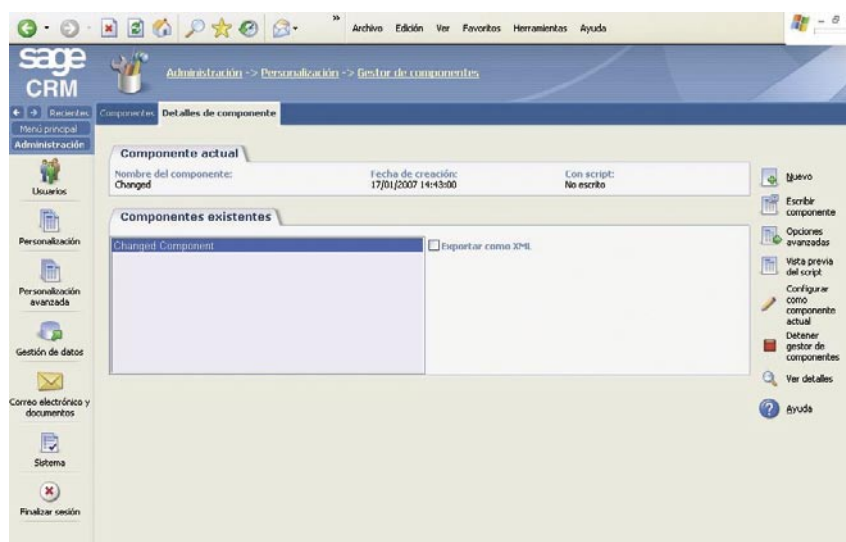
Una solución flexible, escalable y asequible

Con Sage CRM, cada empresa puede elegir la solución que mejor se adapte a sus requerimientos. Puede optar tranquilamente por diferentes versiones (como implantación local o bajo demanda, vía Web), sabiendo que Sage CRM crecerá junto con sus necesidades y le ofrecerá la flexibilidad necesaria para migrar fácilmente, desde un modelo bajo demanda a una implantación local.

Sage ofrece una solución de software CRM fácil de usar e implantar, con una automatización de procesos “lista para usar” y a la vez configurable. SageCRM.com es una solución CRM bajo demanda integral, dirigida a las compañías que precisan una aplicación con un bajo coste inicial.

La infraestructura CRM basada en Web y el interfaz intuitivo de su navegador garantizan que el sistema para la gestión de clientes va a estar en funcionamiento rápidamente, sin sobrecargar al departamento de TI de la empresa.

Sage CRM ofrece opciones de personalización muy flexibles, procesos automatizados, soluciones de movilidad, opciones de sincronización off-line, integración con centralitas telefónicas, auto-servicio Web y mucho más, para que las compañías mejoren su productividad y para que sus empleados y clientes se comuniquen de manera efectiva.



El gestor de componentes de Sage CRM facilita la personalización continua de la solución. Mediante este sistema, el administrador del sistema traslada la personalización de componentes fácilmente, del entorno de pruebas al entorno de producción.



“La arquitectura Web de Sage CRM reduce drásticamente los costes de implantación y mantenimiento, ya que podemos implantar la solución en un servidor y dar acceso al resto de usuarios a través de un navegador estándar. La mayor parte de la configuración se puede llevar a cabo a través de la intuitiva herramienta de configuración de la solución, de tipo “seleccionar y clicar”. Sabíamos que esto nos iba a aportar beneficios importantísimos en tiempos y en oportunidad”.

Howard Worthingtonm – ALLIANCE AND LEICESTER

BENEFICIOS DE SAGE CRM PARA EL RESPONSABLE DE TI:

- Coste Total de Propiedad muy competitivo.
- Requiere una configuración mínima, ya que se trata de una solución “lista para usar”.
- Reduce los costes de administración e implantación.
- Ofrece Servicios Web y Arquitectura Orientada a Servicios.
- Fácil de integrar con aplicaciones de terceros.
- Fácil de integrar con servicios bajo demanda.
- Posibilidad de integración con las principales soluciones de Sage ERP.
- Permite aprovechar las inversiones previas en soluciones de back-office y tecnologías Internet
- Solución escalable que se adapta al crecimiento y al cambio.
- Flexibilidad para adaptarse a procesos de negocio únicos.
- Soporta los empleados móviles y también los empleados off-line.
- Autonomía de los usuarios en la obtención de informes.
- Mayor seguridad y privacidad de los datos corporativos y de clientes.
- Menor carga administrativa para el cumplimiento de las normativas de conformidad
- Permite invertir más tiempo en proyectos estratégicos, frente a los problemas del día a día

Sage CRM en tres ediciones

La solución CRM consta de 3 módulos: Automatización de la Fuerza de Ventas, Marketing Avanzado y Soporte al Cliente.

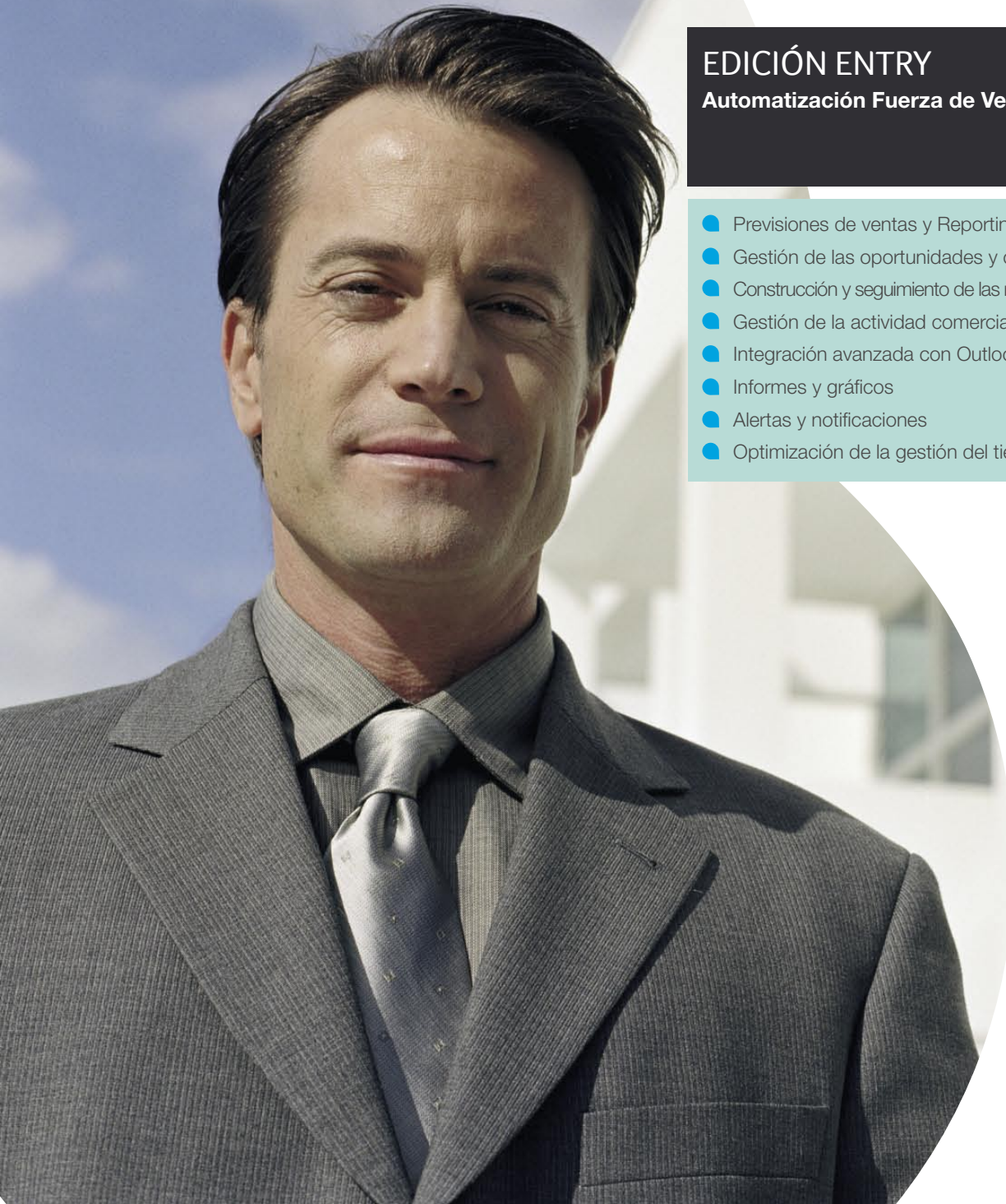
Puede disponer de estos módulos en tres ediciones: Edición Entry, Standard o Premium.

Además, la infraestructura Web de la aplicación proporciona la posibilidad de disponer de la aplicación bajo dos esquemas: desplegado en las propias instalaciones del cliente - Sage CRM - y bajo demanda - SageCRM.com - albergado en las instalaciones de Sage.

EDICIÓN ENTRY

Automatización Fuerza de Ventas

- Previsiones de ventas y Reporting
- Gestión de las oportunidades y clientes potenciales
- Construcción y seguimiento de las relaciones con clientes
- Gestión de la actividad comercial y territorios
- Integración avanzada con Outlook
- Informes y gráficos
- Alertas y notificaciones
- Optimización de la gestión del tiempo



EDICIÓN STANDARD

Automatización de Fuerza de Ventas + Personalización Avanzada

EDICIÓN PREMIUM

Automatización de Fuerza de Ventas + Personalización Avanzada + Marketing Avanzado + Soporte al cliente

Sage CRM
Adquisición de licencias

- Automatización de fuerza de Ventas
- Personalización y automatización avanzada
- Creación de nuevas entidades
- Conexión con sistemas externos
- Gestor de flujos configurable para las oportunidades

- Gestión de incidencias y soporte a clientes finales
- Administración de base de datos de conocimiento
- Gestor de flujos configurable para las incidencias
- Gestión de campañas de marketing y de telemarketing
- Informes de marketing
- Conexión llamadas entrantes y salientes con centralitas
- Gestión de portal de autoservicio para clientes y partners

Sage CRM.com
Suscripción

- Automatización de fuerza de Ventas
- Personalización y automatización avanzada

- Gestión de incidencias y soporte a clientes finales
- Administración de base de datos de conocimiento
- Gestor de flujos configurable para las incidencias
- Gestión de campañas de marketing y de telemarketing
- Informes de marketing
- Conexión llamadas entrantes y salientes con centralitas

Beneficios de SageCRM.com:

- Versión de prueba gratuita
- Despliegue inmediato
- Coste reducido
- Acceso desde cualquier lugar en cualquier momento
- Conexión llamadas entrantes y salientes con centralitas

Sage, las soluciones que aportan más valor a su empresa

Sage es líder mundial de soluciones de gestión empresarial y servicios con 5,8 millones de clientes en el mundo. Sus soluciones están respaldadas por más de 14.500 empleados, con un canal de valor añadido de 30.000 socios y 40.000 despachos profesionales y expertos contables. Su facturación es de 1.696,5 millones de Euros.

Sage España es el líder en desarrollo de soluciones de gestión empresarial. Con más de 350.000 clientes, 1500 empleados, 27 delegaciones por todo el territorio nacional y una facturación en 2008 de 130,8 millones de euros. La compañía está integrada por tres divisiones: **Gran Empresa, Mediana Empresa y Pequeña Empresa.**

La División Gran Empresa propone **un completo portfolio de soluciones avanzadas** (FRP, ERP y CRM) para la gestión a medida de las medianas y grandes empresas. Con más de 1700 clientes y un equipo de más de 150 profesionales, alcanza una facturación de 15 millones de euros.

☎ 900 878 876
🌐 www.sage.es/granempresa
✉ infomge@sage.es

sage CRM Solutions