

RELACIONES CON CLIENTES

1.CATEGORÍA DE SOLUCIÓN: Pertenece a la categoría IV del Anexo IV de la Ley de Bases: Gestión de Clientes.

2.NOMBRE DE LA SOLUCIÓN: Relaciones con Clientes

3.DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN: Esta prestación, permite digitalizar y optimizar la gestión de las relaciones comerciales con los clientes.

La solución que ofrecemos permite desarrollar estrategias a partir de un mejor conocimiento de los clientes, ya que la información obtenida y almacenada en el software digital facilita comprender mejor las necesidades y preferencias de los clientes.

Este servicio proporciona ventajas tales como:

- Mejor conocimiento del cliente, dado que se dispone de todas las interacciones con el cliente de forma centralizada, lo que propicia anticiparse a sus necesidades y saber cómo actuar.
- Optimizar los procesos de venta, pues se dispone de los registros de las acciones comerciales (compras, fechas de pedidos, visitas comerciales...) que agilizan las gestiones y evitan procesos innecesarios y pérdidas de tiempo.
- Acciones de Marketing personalizadas, permite desarrollar acciones y comunicaciones específicas que repercuten en el aumento del número de clientes, crear un aumento de las oportunidades de negocio y mejorar la productividad.
- Servicio al cliente más efectivo, dado que se tiene acceso constante a datos actualizados que personalizan la relación y propician la fidelización.
- Fácil acceso a los datos, permite que cualquier empleado tenga acceso a los datos, realice un seguimiento del cliente en cualquier momento y lugar. Se automatizan los procesos y mejora la eficiencia.
- Cooperar y posibilita la agilización de las ventas y el incremento de los resultados.

Los servicios que incluimos en esta solución digital son los siguientes:

1. **Gestión de clientes.** La solución diseñada permite consultar los datos de cada cliente desde su alta como oportunidad de negocio y la simulación de compra de productos o contratación de servicios.
2. **Gestión de potenciales clientes.** La solución diseñada permite dar de alta nuevos clientes potenciales (leads), ya sea de forma manual o bien importados mediante ficheros. También permite mediante los datos asociados a los mismos, la gestión comercial de estos potenciales clientes con el objetivo de convertirlos en clientes definitivos. Por último, la solución incluye la parametrización de reglas de negocio para la asignación de clientes potenciales según distintos criterios.
3. **Gestión de Oportunidades.** La solución permite la gestión de oportunidades de negocio que conlleven el envío al cliente potencial o lead de ofertas y presupuestos. Además, la solución también contemplará el estado de cada oportunidad (en análisis, oferta presentada, en negociación, ganadas, canceladas...)

4. **Acciones comerciales.** La solución permite crear acciones y tareas comerciales tanto de forma manual como automática.
5. **Reporting, planificación y seguimiento comercial.** La solución ofrece alternativas de seguimiento de las acciones mediante indicadores de desempeño de actividades o factores clave conocidos como KPI'S (del inglés Key performance indicators= indicadores clave de desempeño), indicadores de embudo de ventas conocidos como pipeline y otros con diferentes niveles de agregación de la información en función del perfil de usuario de la información. La solución genera informes para el seguimiento y monitorización de la actividad comercial, contemplando ratios de eficiencia, estado de fases, pipeline y otros atributos medibles (como presupuestos, cotizaciones) y según los perfiles, canales, roles y fases comerciales. Estos informes pueden mostrar al menos datos mensuales acumulados y comparativos entre distintos ejercicios comerciales.
6. **Alertas.** La solución diseñada permite visualizar alertas de clientes en formato gráfico de distintos tipos (iconos, mensajes emergentes ...)
7. **Gestión Documental.** La solución diseñada incluye un software para la gestión centralizada de la documentación capaz de insertar y vincular documentos tanto los relativos a la actividad comercial como los proporcionados por los propios clientes.
8. **Diseño Responsive.** La interfaz de la solución diseñada es sensible (en inglés=responsive) o adaptable para ser funcional en todo tipo de dispositivos.
9. **Integración con diversas plataformas.** La solución permite disponer de aplicaciones o servicios web para la consolidación de la información y datos de toda la empresa.

Por último, citar que esta Solución incluye un número de horas de parametrización para la definición de las particularidades de los procesos de comercialización, así como para la carga de datos. Estas horas, teniendo en cuenta el Segmento en el que se encuentra incluido el beneficiario según lo establecido en el artículo 8.2 de la Ley de Bases, son las siguientes:

- Segmento I (Empresas de entre 10 y menos de 50 trabajadores): 40 horas.
- Segmento II (Empresas de entre 3 y menos de 10 trabajadores): 30 horas.
- Segmento III (Empresas de entre 0 y menos de 3 trabajadores): 30 horas.

Este proceso de estudio y parametrización de la Solución es esencial para la implantación y despliegue de la misma.

4. PRECIO DE LA SOLUCIÓN:

Ofrecemos esta solución para cualquier beneficiario de los citados en la Ley de Bases de la Subvención. Según la misma, los tipos o segmentos de beneficiarios son los siguientes:

- Segmento I, Empresas de entre 10 y menos de 50 empleados.
- Segmento II, Empresas de entre 3 y menos de 9 empleados.
- Segmento III, Empresas de menos de 3 empleados.

Las ayudas a las que se pueden optar dependiendo del citado tamaño de la empresa beneficiaria son las siguientes:

- | | |
|------------------------------------|---------------|
| - Segmento I: (3 usuarios) | 4.000€ |
| - Segmento II: (1 usuario) | 2.000€ |
| - Segmento III: (1 usuario) | 2.000€ |

Precios de la solución a partir de 2.000€

NOTA: La Ley de Bases (Programa Kit Digital) de la subvención es la siguiente:

Orden ETD/1498/2021, de 29 de diciembre, por la que se aprueban las bases reguladoras de la concesión de ayudas para la digitalización de pequeñas empresas, microempresas y personas en situación de autoempleo, en el marco de la Agenda España Digital 2025, el Plan de Digitalización PYMEs 2021-2025 y el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de España -Financiado por la Unión Europea- Next Generation EU (Programa Kit Digital).