

Descriptivo del Sistema CRM Seek and Keep

Presentación:

"Consiste en centrar su modelo de negocio en el cliente y dotar a su empresa con herramientas técnicas que permitan prestar un servicio y comunicación con sus usuarios, inmejorable". SEEK & KEEP ofrece la oportunidad única de utilizar la tecnología a su favor y genera un conocimiento cabal del cliente que ayuda a crear una importante ventaja competitiva, fomentando una relación a largo plazo, con nuestros clientes. Es una estrategia de negocio diseñada y orientada a la fidelización de clientes, ya que esta para comprender y anticiparse a las necesidades de los clientes actuales y potenciales. Esta tecnología nos permite automáticamente seguir las preferencias de cada cliente de una manera personalizada. Los factores mas valorados por los clientes, son: rapidez de respuesta, comprensión, responsabilidad, y accesibilidad.

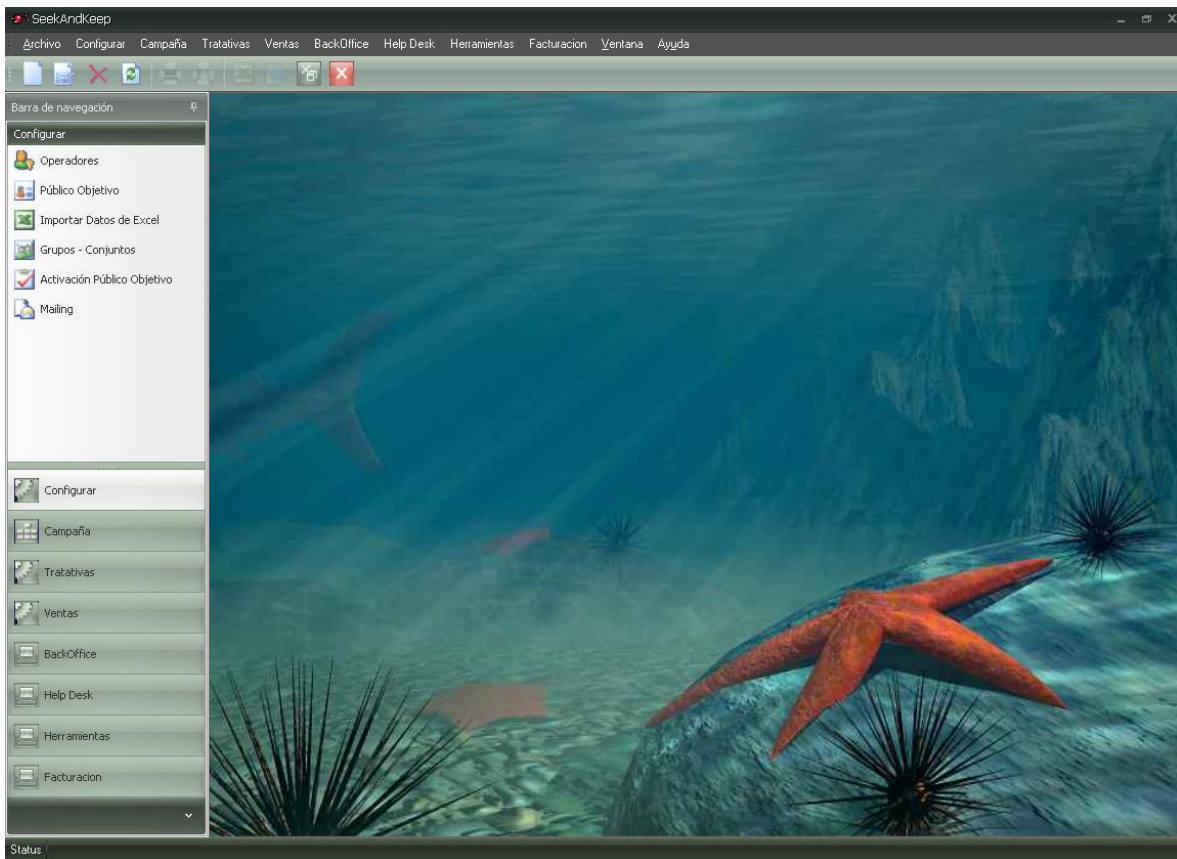
CRM facilita la gestión de todos estos factores englobando:

- procesos de marketing,
- ventas
- atención al cliente en una única plataforma.

Estas variables deben trabajar como un equipo y compartir información. Permite a todo el personal de una empresa disponer de información actualizada sobre los mismos, con el objetivo de optimizar la relación entre empresa/cliente.

Seek & Keep es un Customer Relationship Management que ha alcanzado el éxito en haber desarrollado una forma muy amigable en lo que respecta al contacto del usuario con el sistema. Todas las funciones son de fácil manejo y responden a una línea lógica de razonamiento, por lo tanto cualquier persona es capaz de entender el funcionamiento de forma rápida. El sistema permite el ingreso de todos los usuarios permitiendo otorgar distintos niveles de seguridad según corresponda. El *nivel 1* corresponde a un supervisor y un *nivel 10* a un agente.





Características:

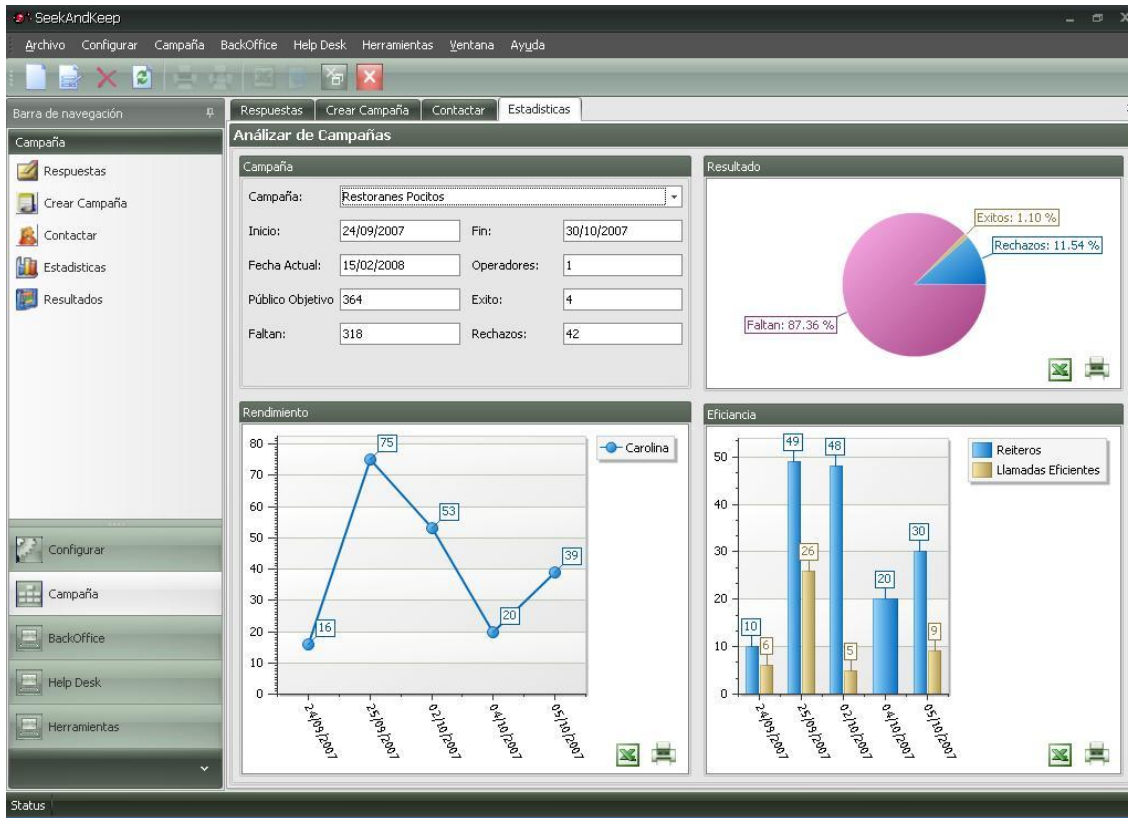
- **Base de Campañas**
El modulo de grupos, permite crear un Conjunto asignándole individuos que se toman de la base de Publico Objetivo. Por lo tanto uno o más criterios en común definen la selección de los entrevistados.
- **Base de Speech**
Luego de creado el conjunto de personas a las que se quiere contactar, se comienza a crear los distintos componentes que tendrá una “Campaña telefónica”. La idea es que se pueda parametrizar las respuestas que se hagan al entrevistado. Por ello existe un modulo que permite cargar las posibles respuestas a las posibles preguntas que realizaremos.
- **Base de Contactos según Público Objetivo**
El modulo de Contact Center esta basado en el concepto de “Conjuntos”. La unidad es el entrevistado denominado “Publico Objetivo”. Los datos más significativos son el *Nro. de Teléfono* y el *Nombre o Empresa*. Una persona/contacto puede existir en distintos Conjuntos o Grupos. Los grupos identifican particularidades como por ejemplo “Varones, mayores de 30 años y tomadores de café”. Otro grupo podría ser personas mayores de 18 años que utilicen celulares. Por lo tanto puede existir individuo que pertenezca a ambos conjuntos.

- **Importación de datos**
El sistema permite importar información desde una planilla Excel. La misma debe contener las columnas de: Contacto, Empresa, E-Mail, Teléfono 1, Teléfono 2, Fax, Dirección, Zona y Notas
- **Asignación de Recursos a Campañas y Definición de Metas**
El modulo de creación de Campañas telefónicas permite crearlas, modificarlas, escucharlas y otras aplicaciones.
- **Ejecución y Seguimientos:**
Es en donde se define la estrategia para llevar a cabo la campaña, el sistema permite asignar a cada Campaña un "Speech", que el agente dirá cuando se contacte con cada entrevistado. A su vez, se podrán asignar los Agentes que intervendrán y los Grupos o Conjuntos de público objetivo a los cuales esta destinada la Campaña. Se podrá también definir el periodo que durara la misma. Con esta información el sistema ya sabe cuantos contactos debe realizar cada agente diariamente. Se podrán definir opcionalmente cuantas preguntas se deseen hacer y una variedad de respuestas posibles a cada una de ellas. Se definirá si existe mail para la campaña. Con anterioridad se debe haber realizado dicho mail. Se definirá si se quiere grabar las conversaciones. Las conversaciones podrán estar en archivos individuales y en la base un puntero que indique cual es su dirección URL, o estar incrustadas en la misma base de datos. Se podrá grabar on demand, automáticamente (voz control) o por instrucción del discador predictivo (interface). Se definirá si se desea tener auditoria telefónica. Si se opta que se va usar el discador predictivo es imprescindible que este activa la auditoria telefónica. También sirve para analizar el tráfico de la central. Se definirá si se desea que el sistema disque automáticamente.

Existen 3 formas de discado:
Manual:
El operador disca manualmente viendo el teléfono del entrevistado en pantalla.
Automática:
El sistema automáticamente disca el número del entrevistado cuando el agente solicita próxima entrevista.
Interface:
Un software que esta viendo que operadores están disponibles (analizando el log de la central telefónica), disca el numero del próximo entrevistado y lo deriva al interno del agente disponible asignándole dicho entrevistado. Es obligatorio que los agentes se deslogen del sistema si se retiran del puesto de trabajo, una alarma de operador no logeado aparecerá en el tablero de control.
- **Mailing List**
Lo otro en lo que se debe pensar, es como hacerle llegar información complementaria en caso de que el entrevistado lo solicite o sea necesario informarlo antes de contactarlo. Un medio muy eficaz es el e-mail. Para ello es que existe un modulo que permite crear e-mails, con información en HTML o con archivo adjunto. Dicho mail se puede enviar antes a cada integrante del Conjunto seleccionado o en el momento de la entrevista telefónica.
- **Generador de Listados**
Se podrán adosar al sistema infinidad de listados, mediante un modulo que permite el ingreso de nuevas consultas. Los mismos son generados por medio de una sentencia de SQL.

- **Estadísticas e Informes**

Se ve un cuadro de estadísticas sobre la campaña seleccionada, de la cual podremos ver la cantidad de éxitos o fracasos de las llamadas, para así poder sacar conclusiones: cambiar la metodología de trabajo, o analizar si el Speech y preguntas es el adecuado.



- **Sistema Multiusuario**

Es un sistema que puede ser utilizado por varios operadores simultáneamente, además tiene la posibilidad de ser utilizado con independencia en distintas aéreas como por ejemplo el Dpto. Comercial quien utiliza una base de datos y el Dpto. de RRHH el cual utiliza otra y de esta manera ambos trabaja con la misma aplicación pero la información que maneja y genera es independiente de cada sección.

Requerimientos del sistema clientes:

Sistema operativo: WINDOWS 98/2000/XP Pro /Vista.
PC: Pentium IV mínimo, con 1 GB RAM, HD de 160 Gb.
El aplicativo se ha desarrollado en .NET.
Instalación de Frame Work 2.0
Instalación del aplicativo con licencia concurrente Seek and Keep
No requiere ningún costo de licencias adicionales.

Requerimientos del sistema servidor:

Sistema operativo: WINDOWS XP pro / 2000.
PC: Pentium Dual Core mínimo, con 2 Gb RAM, HD de 320 Gb.
Instalación de Sql 2005 Express.
Instalación cliente 2005 Express.
Instalación DB Manager 2005 Express.
Instalación de Frame Work 2.0.
Instalación del CORE Seek and Keep.
No requiere ningún costo de licencias adicionales.

Soporte técnico:

- Consultas telefónicas.
- Consultas vía E – Mail.
- Acceso a sitio web.
- Acceso a Demos y mejoras en sitio web.
- Actualización de versiones vía E – Mail o FTP.
- Reparaciones en forma directa vía internet.
- Visitas a precio diferencial, con un 50% de descuento sobre la visita estándar.
- Cualquier modificación al sistema se analizará y se cotizará aparte.
- Si el usuario es del interior del país las visitas tendrán un costo extra por viáticos.