



REDES Y COMUNICACIONES SALMANTINAS S.L.  
C/ Juan de Argüelles, 17  
37004 Salamanca  
CIF. B-37337714  
Tlf. 923 121 188 Fax. 923 239 354

**REDES Y COMUNICACIONES SALMANTINAS S.L.** (INFOTRON nombre comercial) lleva más de 25 años trabajando en ofrecer un servicio completo y global a la pyme. Este tipo de Servicio ha estado basado principalmente en dar un soporte físico al cliente contemplando diferentes aspectos:

- EQUIPOS INFORMÁTICOS
- SERVIDORES DE RED
- EQUIPOS PERIFÉRICOS/IMPRESORAS/DISCOS EXTERNOS

Pero con el paso del tiempo las necesidades de nuestros clientes fueron creciendo y nosotros con ellos para poder ofrecerles el mejor servicio, análisis y asesoramiento. Ampliando nuestros servicios dentro del campo tecnológico:

- REDES INFORMÁTICAS LAN/WAN, ELECTRÓNICA DE RED
- SISTEMAS OPERATIVOS DE RED/VIRTUALIZACIONES
- CIBERSEGURIDAD
- PARTNER PANDA CLOUD SOLUTIONS
- CORTAFUEGOS/VPN/IPSEC
- COPIAS DE SEGURIDAD NAS/AUDITADAS

Una vez puestos los antecedentes en la actualidad ofrecemos otra solución nuestro **CRM INFOTRON** válido para empresas de comercialización con módulos suficientes para que sus comerciales puedan conseguir la mayor rentabilidad de sus productos y ofrecer a sus clientes los productos mas adecuados de una manera controlada y fiscalizada en modo de Business Report. Este producto se puede parametrizar para que se ajuste a su empresa.

#### Haremos una breve definición de los que significa el concepto CRM:

CRM son las siglas pertenecientes a **Customer Relationship Management**, y es un concepto muy utilizado en el mundo del marketing y las ventas. Si lo traducimos al español, significa gestión de relaciones con clientes.

Se trata de un software o aplicación que guarda todas las conversaciones mantenidas por un miembro de la empresa con un cliente, en un lugar común y al que puedan acceder todos los demás trabajadores. Dichas conversaciones pueden ser a través de email, reuniones, notas, llamadas y tareas que surgen en el día a día con los clientes. A continuación explicamos cómo funciona esta aplicación, cuáles son los beneficios de utilizarla y qué tipos existen.



REDES Y COMUNICACIONES SALMANTINAS S.L.  
C/ Juan de Argüelles, 17  
37004 Salamanca  
CIF. B-37337714  
Tlf. 923 121 188 Fax. 923 239 354

## ¿CÓMO FUNCIONA UN CRM?

El CRM **gestiona las relaciones con los clientes** de forma que se almacena toda la información contenida y se puede hacer un seguimiento de la misma. Desde el momento en que la empresa obtiene dichos datos, el CRM puede analizar y gestionarlos para lanzar y ejecutar campañas de marketing, segmentando a los clientes según cuáles sean sus intereses.

Resulta absolutamente fundamental ir actualizando el CRM del negocio cada día, evitando así que pueda quedar desfasado. Y aunque su principal función es gestionar las relaciones con los clientes, realiza también otras como las siguientes: **gestión de ingresos; gestión de ventas; comunicación interna; análisis de campañas de marketing; presupuesto y facturación; y gestión y resolución de consultas, reclamaciones**, etc. Es decir, que finalmente el principal cometido del CRM es fidelizar clientes y conseguir otros nuevos.

## VENTAJAS DE UTILIZAR UN CRM

Sin duda alguna, el principal beneficio de utilizar un sistema CRM (es decir, una estrategia CRM combinada con el uso del software CRM) es que da la posibilidad de dar una **atención completamente personalizada y rápida a los clientes**. Así, contribuye a la fidelización de clientes, puesto que las personas pueden saber cuáles son las necesidades y expectativas de los clientes con un solo clic.

Además, el software CRM permite **segmentar la cartera de clientes**, razón por la cual también hace más sencillo planificar estrategias de marketing y ventas con más eficacia, y subir el nivel de ingresos.

### TIPOS DE CRM

#### CRM OPERATIVO

**CRM operativo:** este es el software de los procesos de negocio de la empresa, convirtiéndose en el responsable de la gestión de marketing, las ventas y los servicios al cliente. Dichos procesos se denominan "front office", ya que la empresa está en contacto con los clientes.

#### CRM ANALÍTICO

**CRM analítico:** correspondiente a las distintas aplicaciones y herramientas que aportan datos de los clientes, por lo que este CRM se encuentra unido a un depósito de información denominado Data Warehouse. Es utilizado para tomar decisiones sobre productos y servicios, y examinar resultados.

#### CRM COLABORATIVO

**CRM Colaborativo:** CRM que posibilita la interacción con los clientes mediante distintos canales de comunicación, como pueden ser el correo electrónico, el chat o el teléfono.



REDES Y COMUNICACIONES SALMANTINAS S.L.  
C/ Juan de Argüelles, 17  
37004 Salamanca  
CIF. B-37337714  
Tlf. 923 121 188 Fax. 923 239 354

Básicamente es la función que realiza nuestro **CRM INFOTRON**, cuya Parametrización es perfectamente adaptable a cualquier sistema ERP o E-COMMERCE que el cliente tenga implantado.

Aquí se enumeran una breve descripción de las funcionalidades:

- **BACKUP OFFICE (ENLACE ECOMMERCE-SQL SERVIER-ERP)**
- **CONTROL DE STOCK Y SEGUIMIENTO DE ENVÍOS PROPIO**
- **INTERFACE DE PEDIDOS / LOTES / CADUCIDADES**
- **SOFTWARE DE CONTROL TARIFAS CRM / ECOMMERCE**
- **AUDITORÍA / ROLES DE ENTRADA CLIENTES EN INTRANET**
- **ADAPTACIONES PARTICULARES PREVIO ANÁLISIS DEL PROYECTO**

**Este producto se puede conseguir en nuestra empresa o en nuestros Partners licenciados.**

