



**eKon** CRM

Gestión comercial  
individualizada

---

**Documentación**

# ekon CRM

## Gestión comercial óptima que ofrece un servicio individualizado a tus clientes

### Nuevos retos

En un mercado de oferta, la fidelización de los clientes y el incremento de nuestra cuota de mercado dentro de cada uno de ellos son factores determinantes. El concepto CRM (del inglés Customer Relationship Management) defiende la gestión óptima de este proceso aplicando toda la potencialidad de las soluciones informáticas.

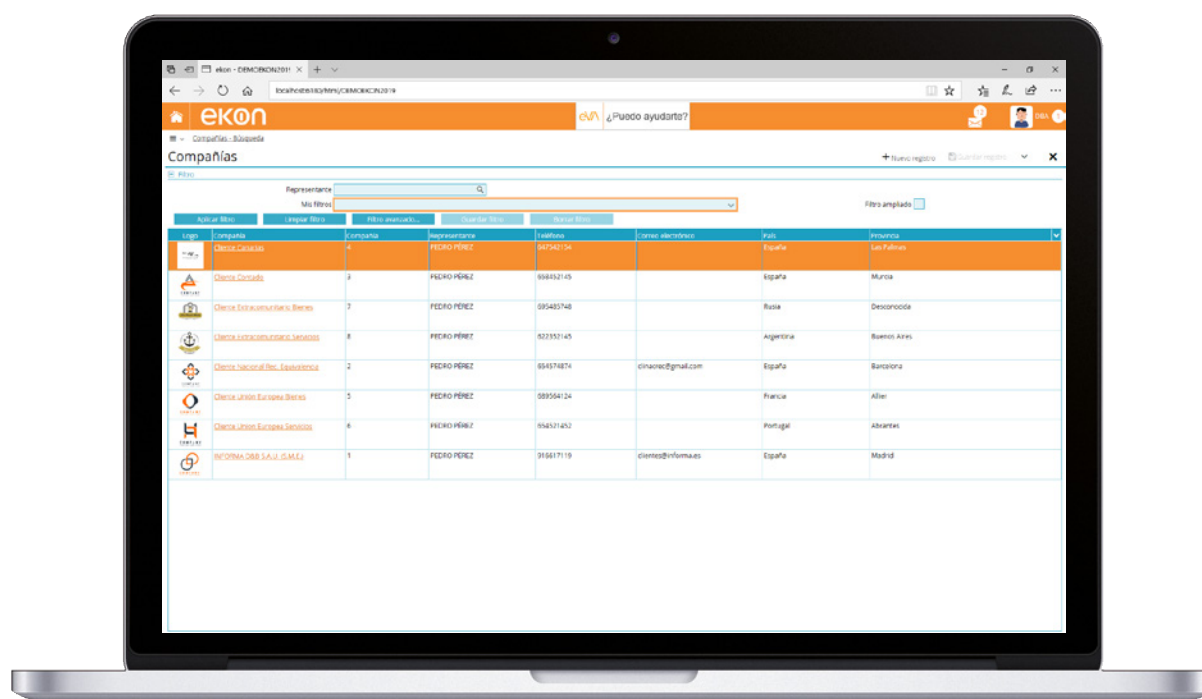
“ Gracias a la innovación tecnológica de ekon, somos una de las empresas europeas que con mayor precisión da respuesta a sus clientes, lo que nos ha labrado un prestigio internacional y nos ha ayudado a combatir la crisis en estos años tan duros”

Daniel Carmen Garcés, director general de DICSA

### Nuevas necesidades

Las empresas necesitan industrializar la gestión personalizada de la relación con sus clientes: Saber quiénes son, gestionar los procesos de ventas, etc. Las principales ventajas de optimizar este proceso son las siguientes:

- ▶ **Logra una percepción positiva** por parte del cliente, ya que éste recibe información y comunicaciones personalizadas y siente que le ofrecen un trato único.
- ▶ **Transmite una mejor imagen.** Consigue que sus clientes estén más satisfechos.
- ▶ **Obtén al instante el detalle de las ventas,** por lo que puede realizar acciones comerciales clientizadas, etc. De este modo, existe una visión unitaria del cliente (1 to 1).
- ▶ **Industrializa el conocimiento.** El cliente pasa a ser de la empresa, no del comercial, lo que se traduce en una rápida amortización de la solución.
- ▶ **Reduce las tareas administrativas y el descontrol burocrático.** Se lleva a cabo un seguimiento integrado del ciclo de vida de las ventas al cliente (proceso preventa y posventa).
- ▶ **Pasa de un modelo de venta reactiva a proactiva.** Basándonos en sus registros históricos y volúmenes de negocio, se analizan las diferentes tipologías de clientes y motivaciones de compra, y se les ofrecen nuestros productos de forma proactiva.



**ekon CRM en acción** – información sobre clientes de fácil acceso y configurable por el usuario.

## La solución

ekon CRM es una completa y avanzada solución para la gestión comercial de la empresa, completamente integrada con el resto de las áreas de la empresa (Finanzas, Compras, Ventas, etc.). En la relación comercial con el cliente, aporta, en tiempo real, toda la información que la empresa dispone de él.

Además, ekon asegura que tu inversión no caduca, ya que incorpora con facilidad y rapidez tanto las últimas funcionalidades de negocio como las novedades tecnológicas que surjan (rápidos upgrades –en horas– y con el menor coste del mercado).

## Funcionalidades

Con ekon CRM dispones de una herramienta ágil y efectiva para fidelizar a tus clientes e incrementar su cuota de mercado, al mismo tiempo que optimizas y automatizas tus procesos comerciales de forma integrada con el resto de la información de la empresa.

Ofrece una gestión profesional de los siguientes ámbitos:

- ▶ **Campañas de marketing.** Realiza una potente gestión de las campañas y efectúa en tiempo real un seguimiento de las que se encuentran en curso, sea cual sea la vía escogida: telemarketing, mailing masivo, correspondencia ordinaria, fax, etc.
- ▶ **Gestión comercial.** Enfocada a trabajar con compañías y sus contactos, agrupa toda la actividad que se va a realizar para una compañía (que puede ser ya cliente / proveedor o pasar a serlo posteriormente). En este sentido, destaca el seguimiento y control, tanto de las actividades de la fuerza de ventas como de las ofertas económicas presentadas. Todo ello se realiza desde un punto único: el escritorio. Además ofrece un escritorio especial para directivos, que gestiona, a través de una visión jerárquica superior, la actividad de la fuerza de ventas de la compañía. De esta manera podrás planificar fácilmente las reuniones de seguimiento, gestionar la cartera de tu fuerza de ventas, hacer reporting de alto nivel, etc.
- ▶ **Servicio postventa.** Con el objetivo de alcanzar una mejora constante en el servicio a clientes, gestiona los departamentos de servicio postventa de las empresas. En este sentido, engloba tanto el servicio de atención a clientes como el de asistencia técnica.

## Beneficios

ekon CRM aporta numerosos beneficios en la gestión de sus ámbitos de actuación: campañas de marketing, gestión comercial y servicio postventa.

### En el ámbito de la gestión de campañas de marketing:

- ▶ **Facilita toda la información** que la gestión comercial demanda.
- ▶ **Controla costes.** Durante el transcurso y al finalizar la campaña, ofrece control de costes y obtiene estadísticas de las acciones efectuadas para optimizar la mejor dedicación de los recursos humanos y de los materiales utilizados.
- ▶ **Muestra gráficamente** la situación de los candidatos, ingresos y costes.
- ▶ **Controla la publicación** en medios de prensa de material publicitario de la empresa, etc.
- ▶ **Analiza las campañas** en función de la respuesta recibida y económicamente. Controla su resultado y beneficio.
- ▶ **Crea y gestiona nuevas referencias**, y realiza su seguimiento personalizado.

### Para la gestión comercial:

- ▶ **Gestiona las oportunidades de negocio** a las que se asignan las acciones.
- ▶ **Aplica un modelo de venta proactiva**, mediante el análisis de los clientes y sus motivaciones de compra.
- ▶ **Gestiona los recursos**, materiales y/o humanos, asociados a cada acción comercial.
- ▶ **Personaliza los contactos** con los que se desea trabajar por representante.
- ▶ **Crea nuevas acciones**, y planifica las siguientes a partir de las ya realizadas.
- ▶ **Realiza la gestión y análisis de ofertas** a clientes.
- ▶ **Gestiona el *pipeline* comercial** (embudo).

### Por último, en el ámbito del servicio postventa:

- ▶ **Ofrece el mejor soporte y servicio** al realizar una ágil y eficaz planificación y asignación de técnicos (propios o subcontratados) para la resolución de incidencias on-site, vía telefónica o en instalaciones especializadas.
- ▶ **Facilita la confección de informes** de intervención, incluyendo gastos facturables o excluyendo partes sustituidas.
- ▶ **Realiza una rápida facturación** y el control de equipos informáticos de clientes, ya que mantiene un histórico de las intervenciones realizadas tanto por equipo como por cliente.
- ▶ **Facilita la confección de contratos y presupuestos**, así como el control de garantías.

# ¿Cuál es la oferta de Web Services de ekon para CRM?

Los Web Services o servicios Web son funcionalidades que realizan una acción en el ERP desde una aplicación externa, por ejemplo, dar de alta un pedido o consultar el saldo de una cuenta. Utilizan un conjunto de protocolos y estándares para comunicarse entre diferentes programas. De este modo, aplicaciones de software desarrolladas en lenguajes diferentes y ejecutadas sobre cualquier plataforma utilizan los servicios web para intercambiar datos.

Los servicios Web son muy prácticos porque aportan una gran independencia entre la aplicación que usa el servicio Web y el propio servicio. De esta forma, los cambios a lo largo del tiempo en uno no afectan al otro. Son la forma más avanzada y flexible de integrar diferentes soluciones.

Esta flexibilidad es cada vez más importante, ya que la tendencia actual es a construir aplicaciones a partir de componentes más pequeños (módulos). Es lo que se denomina “software postmoderno” y define a la perfección el enfoque que utiliza ekon en sus soluciones de gestión.



## Web Services Set CRM

### ► Gestión de contactos

Métodos disponibles:

- Crear-actualizar contactos
- Dar información de contactos existentes.
- Añade-actualiza cargos/funciones/cargos/direcciones/teléfonos/e-mail/web/... a los contactos.

### ► Gestión de ofertas

Información de ofertas.

### ► Gestión de compañías

Permite obtener, añadir y modificar compañías de ekon CRM.

### ► Gestión de oportunidades

Permite obtener, añadir y modificar oportunidades de ekon CRM.

## Sobre ekon

ekon es el líder español en soluciones de gestión empresarial en Cloud para la Pyme. Gracias a su plataforma en la nube, las soluciones de ekon proporcionan a las empresas la flexibilidad, agilidad y adaptabilidad necesarias para alcanzar la excelencia operativa en un mercado cada vez más cambiante.

Diariamente, más de 4.000 empresas y organizaciones de todos los tamaños y de sectores como la industria, la distribución, la salud, la construcción, la ingeniería y la consultoría confían en ekon para adelantarse a sus competidores y avanzar en su agenda digital.

ekon cuenta con cerca de 200 profesionales que trabajan en sus cinco delegaciones situadas en Barcelona, Granada, Madrid, Valencia, y Zaragoza. Junto a ellos, una extensa red de partners que dan la capilaridad necesaria para que todas las pymes españolas puedan disfrutar de sus productos y servicios.

Desarrollado íntegramente en nuestro país, ekon también es un ERP global implantado en empresas de los cinco continentes y adaptado a diferentes idiomas y a legislaciones de los países más habituales, hecho que lo convierte en el aliado perfecto para su internacionalización.

**ekon, innovación digital para la Pyme.**

---



**ekon.es**

**ekon Cloud Computing Solutions**

**T** 902 227 000

**E** [marketing@ekon.es](mailto:marketing@ekon.es)

**Copyright ©**

ekon Cloud Computing Solutions, S.A.U.