

CCSAGRESSO

A Unit 4 Agresso Company

Agresso CRM

ERP + CRM – la solución integral de Agresso



Agresso Business World

ERP...with NO Expiration Date™



ERP + CRM - la solución integral de Agresso

Agresso CRM es la mejor elección para las empresas que desean disfrutar de la doble ventaja que proporciona el cambio único de Agresso -la intuitiva solución ERP para la planificación de recursos empresariales- junto con una solución de gestión de relaciones con los clientes (CRM) de eficacia probada y amplia implantación.

Agresso Business World lleva más de 20 años siendo el referente de la agilidad en el mercado ERP, especialmente para las empresas de mercado medio en el sector público y de servicios profesionales. Con cerca de dos millones de usuarios distribuidos en miles de empresas a nivel mundial, el enfoque de las soluciones empresariales de Agresso siempre se ha basado en evolucionar y adaptarse a las necesidades de los negocios orientados al público o a los servicios. Actualmente la compañía aumenta su extensamente instalada línea de exitosas soluciones para finanzas, recursos humanos, nóminas, logística, facturación, servicios a domicilio, informes y soluciones analíticas, incorporando una solución CRM 100% web.

Gestionar el impacto final del cambio

Hay un hecho evidente en la forma de hacer negocios hoy en día, y es la necesidad de estar siempre a punto a nivel de organización – la capacidad de enfrentarse a las dinámicas cambiantes que afectan a su base de clientes actual y futura, y a los equipos que les atienden. Esto se hace aún más patente en el mercado medio, donde el presupuesto es limitado y en el que pequeños cambios pueden provocar un gran impacto en el resultado final e inicial.



Hay cuatro grupos de dinámicas convergentes que afectan al éxito de la implantación de soluciones CRM en el mercado medio del sector servicios:

■ Dinámicas del mercado externo

Las empresas del mercado medio necesitan obtener información de forma rápida y precisa para reaccionar positivamente a los cambios externos -ya sean cambios de paradigma globales (consolidaciones competitivas, un cambio en la disponibilidad de recursos, comportamientos impredecibles por parte de los compradores/usuarios, etc.) o tácticos (cambios en los costes de los suministros, las instalaciones para oficinas o incluso el coste del combustible para la calefacción y el transporte, etc.).

■ Dinámicas de organización interna

Hoy en día, se está produciendo un cambio a nivel organizativo sin precedentes que afecta de igual manera a las empresas de servicios profesionales, a las operaciones del gobierno central, a los ayuntamientos y al sector de la economía social. Por tanto, poder evaluar rápidamente el impacto de los cambios en los servicios y en los clientes actuales y potenciales ofrece la capacidad de afrontar los cambios a nivel de organización de la manera necesaria.

■ Costes de adquisición de clientes

Normalmente, se estima que adquirir nuevos clientes cuesta cinco veces más que retenerlos. Pueden utilizarse dos tipos de herramientas CRM para obtener nuevos negocios de forma más eficaz:

- **Automatización de Marketing (AM)** – mejora el targeting y la gestión para conseguir mejores resultados en las campañas a un coste menor.
- **Automatización de la Fuerza de Ventas (AFV)** – mejora la velocidad y el valor de las ventas.

En ambos casos, la rentabilidad depende de la correcta alineación de estas actividades con los objetivos del negocio. Hacerlo de manera incorrecta (por ejemplo, tener una cartera demasiado amplia de clientes de “baja rentabilidad”) puede afectarla rápidamente.

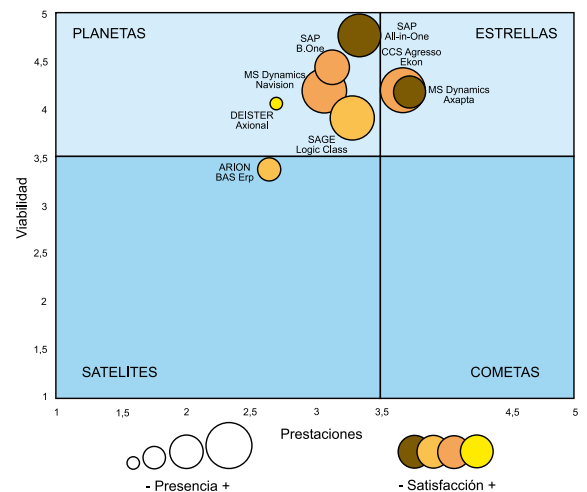
■ Costes de retención de clientes

De igual manera, uno de los retornos de inversión (ROI) más importantes en una solución CRM es ayudar a retener clientes de alto valor. Cuanto más claramente se comprende el coeficiente de coste entre las ventas/servicios a clientes “nuevos” en comparación con los “antiguos”, el departamento de soporte se convierte cada vez más en un factor clave para el conjunto ingresos/ rentabilidad.

Una solución líder en el mercado

La solución de CRM de Agresso, anteriormente comercializada bajo la marca ekon CRM, formaba parte de la adquisición de CCS a principios de 2007. Esta línea de producto ha sido evaluada de forma independiente frente a otros proveedores en el mercado medio por una firma europea líder en el sector de la evaluación tecnológica, Penteo ICT Analyst.

“Penteo sitúa a CCS Agresso y su tecnología (que ahora incluye Agresso CRM) como una ‘Estrella’ en el Mapa del Universo,” explica Albert Delgado, Director General de Penteo. “Las Estrellas son componentes que proporcionan servicios, soluciones o tecnología con un alto nivel de viabilidad, características y rendimiento funcional (...). Agresso es una empresa líder en el Mapa del Universo, como resultado de su amplia cobertura funcional para la mediana empresa y su potente capacidad de soporte”.

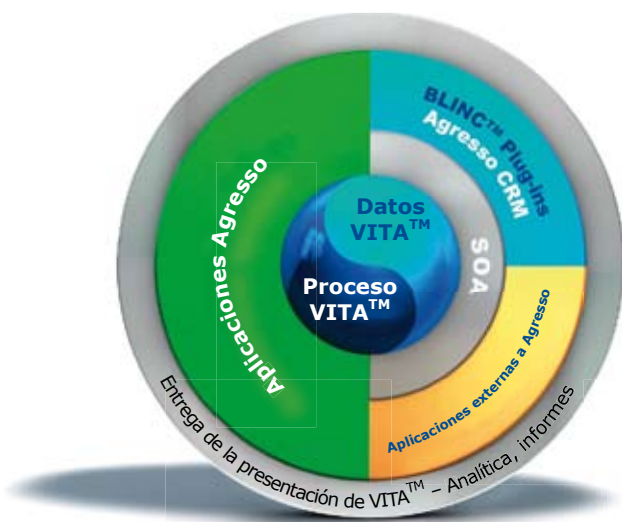


Agresso CRM – una solución integral para las empresas en cambio constante

Los puntos de integración de Front Office (CRM) y Back Office (ERP) no se han mostrado a la altura de los retos empresariales anteriormente descritos, lo que cobra especial relevancia en el caso de las empresas que experimentan cambios drásticos de forma continuada. El intercambio de información es o bien insuficiente / incompleto / redundante / erróneo o bien no se presenta en un formato adecuado a las necesidades específicas de usuarios concretos.

La ventaja de Agresso VITA™

Agresso CRM se integra en la potente arquitectura VITA™ de Agresso Business World, conocida por su agilidad empresarial y por su capacidad para soportar empresas en cambio constante (conocidas como BLINC™). En su función de "soluciones Plug-In BLINC de Agresso", las aplicaciones externas no pertenecientes a ERP –como Agresso CRM– ofrecen notables ventajas a los clientes. La arquitectura VITA de Agresso añade una nueva dimensión a la inteligencia empresarial (un número ilimitado de visualizaciones y estructuras jerárquicas), gracias a la combinación de diversos "almacenes" de información. Como resultado, los usuarios de Agresso CRM obtienen acceso a información contextualizada – o "análisis contextuales"– para una mejor toma de decisiones. Y pueden seguir gozando de estas ventajas sin importar la magnitud de los cambios que experimente su negocio



VITA proporciona a todas sus aplicaciones la mejor plataforma a nivel de agilidad

Características clave

Agresso CRM proporciona una amplia gama de funcionalidades, que incluyen:

- Visibilidad de la información basada en roles
- Implantación en local o bajo demanda
- Opción para sistemas abiertos (Linux)
- Capacidades móviles y 100% web
- Interfaces de usuario personalizables
- Análisis prediseñados y personalizables
- Integración lista para instalar para la Solución ERP Agresso Business World

Características y funcionalidades
Agresso Automatización de la Fuerza de Ventas
Seguimiento y asignación de territorios
Gestión de oportunidades (conversión de leads)
Previsiones estándar y avanzadas
Generación de presupuestos y gestión de ofertas
Gestión de pedidos
Gestión de incentivos
Gestión de la fuerza de ventas
Gestión del proceso de ventas
Gestión de la documentación de ventas
Agresso - Automatización de Marketing
Planificación y presupuesto de las campañas de marketing
Gestión de segmentación de clientes
Seguimiento de recomendaciones, oportunidades de negocio y códigos de promoción
Gestión de campañas de correo o correo electrónico
Seguimiento y análisis de la ejecución de campañas
Seguimiento de gastos
Gestión de telemarketing
Gestión de requisitos de selección
Plantillas de campaña reutilizables
Agresso - Automatización de Servicios
Gestión de atención telefónica
Asignación, gestión y escalado de casos
Autoservicio en línea para clientes y partners
Enrutación y puesta en cola automatizadas de peticiones de servicio
Gestión de programación de servicios
Repositorio de conocimientos consultable
Gestión de cuentas y contactos
Gestión de productos y contratos
Informes y análisis de los servicios
General y Tecnología
Multidivisa y multiidioma
Dispositivos móviles
Opción en local o bajo demanda
Análisis prediseñados y personalizables
Visibilidad basada en roles
Informes estándar y personalizables
Workflow integrado
Escritorios ejecutivos basados en Web
Visualizaciones personalizables y acceso a los objetos a un clic
Integración con Outlook (correo-e, contactos y agenda)
Consolidación de calendarios de grupo
Soporte para servidor SQL, Oracle
Amplia opciones de SO del cliente: Windows, Mac, Linux, Unix
Gestión documental consultable con todas las funcionalidades

¿Su empresa está preparada para Agresso CRM?

Con miles de usuarios en medianas empresas de servicios, entendemos a la perfección los retos a los que se enfrentan los negocios dedicados al público, y hemos desarrollado nuestra solución para responder a sus necesidades.

Agresso también tiene en funcionamiento un Centro de Servicios CRM que cuenta con una plantilla de más de 100 expertos en servicios profesionales a tiempo completo. Este equipo aúna décadas de experiencia en CRM –vendiendo, implementando y dando soporte a productos de Siebel y Microsoft, además del producto original que conforma la base de Agresso CRM.

Y nuestra ayuda va mucho más allá de la mera vertiente funcional. Gracias a Agresso, usted tiene la oportunidad de evitar los tres errores más comunes del CRM:

Problema CRM	La ventaja de Agresso
Objetivos confusos – Tradicionalmente, los compradores de CRM no fijan objetivos o incentivos claros y mensurables. Por ejemplo, si el objetivo de la iniciativa CRM es disminuir el tiempo de respuesta del servicio, es imprescindible la completa integración de las iniciativas de CRM y RRHH.	Agresso CRM proporciona una vía a las empresas dinámicas y basadas en los servicios para que incorporen nuevos procesos de negocio, ligados a sistemas automatizados que tienen en cuenta una gran variedad de métricas de servicios (incluyendo externos).
Curvas de adopción lentas – El software CRM puede convertirse rápidamente en “software de estantería” si los usuarios no entienden el sistema y los beneficios que les reportará. Una formación pobre a nivel táctico y práctico suele ser una de las razones principales del problema.	El equipo de servicios de Agresso CRM ha llevado a cabo implantaciones con éxito en miles de usuarios. Sabemos cómo ayudar a su negocio a conseguir una estrategia de éxito ganadora.
Sin expertos – Después de la implantación, el grupo de trabajo interno para la selección e instalación del CRM (grupo de expertos) suele disolverse y dejar de trabajar en equipo. Si no se cuenta de forma sostenida con su saber hacer –para mostrar los beneficios, escalar el uso y medir los resultados del rendimiento CRM– las empresas obtienen un pobre retorno de su inversión en CRM.	El equipo de CRM de Agresso tiene muy claro que las soluciones tecnológicas van mucho más allá de las bases de datos, las aplicaciones y las integraciones. Nuestra dilatada experiencia, junto con una adecuada planificación a corto y largo plazo, y un excelente nivel de servicio, ayudan a las empresas a evitar las trampas que se encontrarían por culpa de compañías más interesadas en la instalación que en el éxito a largo plazo de la solución.

Sobre CCS Agresso

CCS Agresso es la filial española del grupo Unit 4 Agresso, uno de los primeros fabricantes internacionales de Soluciones de gestión. Dispone de oficinas, centros de desarrollo y servicios distribuidos por las diferentes comunidades, con una plantilla especializada de más de 700 colaboradores y con una importante cartera de clientes, tanto en empresas de diferentes sectores como en las Administraciones Públicas y la Sanidad.

Gracias a su tecnología de última generación, denominada karat, aplicada a sus soluciones ERP (Enterprise Resource Planning), CRM (Customer Relationship Management), RRHH y BI; ekon, Agresso Business World, SIM y SPAI, CCS Agresso posee la capacidad tecnológica, de servicios y postventa necesaria, para proporcionar al usuario información ágil y asequible al mejor costo del mercado.

Para más información:

902 227 000 - info@ccsagresso.com - www.ccsagresso.com

Agresso Business World

ERP...with NO Expiration Date™

