



Javier Flores, Solution Principal SAP CRM

SAP y las nuevas tendencias en CRM

Muy dinámico viene SAP en materia de CRM. Javier Flores, Solution Principal de SAP, comenta: 'Este 2010 fue un año muy movido en herramientas CRM, hemos estado invirtiendo fuerte. Con la adquisición de Sybase, obtenemos la primera solución para móviles para CRM, liberada este año, para aplicarse en Windows Mobile, BlackBerry o en iPhone, y también tenemos la versión beta para iPad que saldrá pronto al mercado. En SAP, liberamos paquetes para la implementación para las redes sociales, como Facebook y Twitter, que incluyen una solución de Business Subject, para análisis de texto; con eso, incorporamos los comentarios que se dan y proporcionan un análisis de sentimiento divididos en tratamientos diferente para que la empresa determinada dé seguimientos corporativos o se enteren de las necesidades o gustos del usuario.'

'La integración de las redes sociales es el tener un área que esté trabajando en ellas y juntar toda la parte no estructurada con la que sí lo está, del día con día ya que la red social debe contar con una aplicación de CRM para que sirva de monitoreo, hacer una verdadera estrategia de cliente, se trata de un canal de feedback valiosísimo. Es un hecho que la parte de movilidad es cada vez más requerida; pronto el iPad o un dispositivo similar tendrá esa habilidad de trabajar en diversas plataformas de forma sencilla y donde se decida, aunque se trata de un área demasiado cambiante.'

Hay tres países en Latinoamérica donde hubo un crecimiento marcado: 'Brasil creció en todo, no sólo en CRM, la venta de software en general progresó mucho; en el caso de México, CRM es una solución pilar, aquí los clientes son mas cautelosos para

tomar decisiones e invertir; y, luego, Chile, que es un mercado más maduro, estable en las aplicaciones básicas y ya están creciendo a las soluciones extendidas. Casi todas las industrias están ya implementando CRM; las empresas ya están notando que el CRM no es una moda sino una necesidad para mitigar riesgos y para implementar tecnología; el sector financiero y el público particularmente, aunque también está creciendo mucho en aseguradoras y bancos.'

Por Ángeles Pérez Aguirre, México D.F.

Infor promueve su CRM en México

Al cierre de esta edición, Infor se encontraba participando del Congreso CRM y Centros de Contacto con Ciudadanos, organizado por Mundo Contact en la ciudad de México. Además del stand, el vendedor presenta una conferencia magistral sobre cómo el software CRM a ejecutar campañas que se alinean con las preferencias de los clientes, integrar con cohesión el Marketing en todos los canales entrantes y salientes, incrementar la productividad



de las ventas al ofrecer información valiosa sobre los clientes, gestionar los recursos de Marketing y ventas con mayor eficiencia, y convertir los centros de contacto en centros de ganancias.

El vendedor ofrece a sus más de 70 mil clientes una relación colaborativa con su proveedor de software. El software de Infor es fácil de comprar, fácil para implementar y conveniente para administrar. Es un software creado para evolucionar no revolucionar.

Microsoft Dynamics 2010, para empresas medianas



Daniel Peña, director general Dynamics para Latinoamérica

Microsoft presenta en Latinoamérica la nueva versión de Dynamics GP, que ofrece a las organizaciones medianas y en crecimiento funcionalidades financieras y operativas completas, como consolidaciones avanzadas, inteligencia empresarial enriquecida, y presupuestos, previsiones e informes completos.

Daniel Peña, director general de Microsoft Dynamics para Latinoamérica, comenta: 'Esta nueva versión brinda una excelente alternativa para empresas en crecimiento que desean mejorar su software comercial y buscan una solución escalable. Representa una nueva manera de hacer negocios, ya que permite automatizar procesos acelerando la productividad. Mediante flujos de trabajo

de aprobación automatizados, ofrece un mayor control del negocio y facilita la colaboración entre empleados, socios y clientes.'

La herramienta permite obtener mayor colaboración y una visión integral a través de toda la organización para asegurar mejores resultados. Sus nuevas capacidades brindan acceso más rápido a una inteligencia de negocios personalizada, mejores caminos para dirigir los procesos y nuevas maneras de construir relaciones de negocio más profundas.

Para la mediana empresa, Microsoft Dynamics GP representa una solución que simplifica procesos y mejora la productividad. Señala Albin Lorena Perdomo, gerente

corporativo de aplicaciones del Grupo de Empresas Ecoinvest de Casa de Bolsa Venezolana: 'Escogimos Microsoft Dynamics GP por su flexibilidad y compatibilidad. Se comunica naturalmente con nuestro manejador de SQL Server, haciendo que la transferencia de los asientos contables sea un proceso rápido, natural y sencillo.'

¿Necesita administrar con éxito los reclamos de sus clientes ?



Telesoft Customer Care

FUNCIONALIDADES

- Gestión exitosa de reclamos
- Gestión de reclamos por Web
- Capacidad de Análisis
- Seguimiento de gestiones
- Parametrizable
- Rápida implementación
- Recupero de inversión

Tome el control de los reclamos de sus clientes

En un mercado dinámico y en constante movimiento, las empresas descubren que cada vez es más difícil diferenciarse de su competencia a través de sus productos o servicios. La mayoría de ellas, se ha focalizado en la venta, relegando el cuidado de la atención de sus clientes a un segundo plano. En este contexto, la falta de contacto o actitud indiferente por parte de una empresa se convierte en el principal motivo de pérdida de clientes. Es entonces que la calidad de atención al cliente toma protagonismo como factor diferencial. Actualmente las comunicaciones se han diversificado: teléfono, celular, fax, e-mail, web y cada persona tiene sus preferencias y comodidades para contactarse.



Oracle, más aplicaciones CRM on demand

Desde el lanzamiento de la solución *Oracle Accelerate*, en septiembre de 2009, 23 canales del vendor han creado 31 soluciones *CRM On Demand* para medianas empresas de diversos segmentos verticales. Las soluciones *Oracle Accelerate* de *Oracle CRM On Demand* ofrecen aplicaciones de clientes que son de bajo costo y riesgo, y ofrecen funcionalidad según el sector y un time-to-value más rápido. *Accelerate* es el enfoque del vendor para brindarles a las medianas empresas soluciones de software de negocios de rápida

implementación. Las soluciones *Oracle Accelerate* incluyen un software de clase empresarial del vendor, que incluye aceleradores de negocios por socios expertos.

Los socios de negocios de *Oracle Accelerate* ofrecen soluciones *CRM On Demand* con configuraciones predefinidas según el sector y región a fin de respaldar la necesidades de las empresas en múltiples sectores, incluidos bienes de consumo, servicios financieros, atención a la salud, alta tecnología, seguros, ciencias biológicas, manufactura, medios

y entretenimiento, servicios profesionales, viaje y transporte, servicios públicos y distribución mayorista. Se analizan más soluciones para otros sectores ya que los socios perciben un gran interés por aplicaciones *CRM On Demand*.

Oracle CRM On Demand es un CRM basado en la suscripción y fácil de usar para las operaciones de ventas, servicio, marketing y centro de contactos que permite a las empresas perfeccionar los procesos de negocios clave para la misión.

SISA, Clink para Contact Centers



SISA impulsa *Clink*, su solución enfocada en gestión, automatización y optimización de los diferentes procesos de negocios. **Raúl Pollet**, presidente de la compañía, explica: 'La suite de productos *Clink* está destinada para aquellas organizaciones que busquen la automatización y monitoreo de los procesos de relación con el cliente. Las herramientas de la suite pueden aplicarse en procesos de negocios, monitoreo de actividades, campañas y procesamiento de correo electrónico. En lo que corresponde a los Contact Centers, el producto ofrece generación de reportes para disponer de información del resultado de las campañas gestionadas desde el Contact Center, generando reportes on-line o exportándolos. Además, posee un control de alertas para monitorear el cumplimiento de los niveles de SLA y genere alertas en aquellos casos que considere crítico su incumplimiento'.



Raúl Pollet, presidente de SISA

'El factor diferenciador es la facilidad para modelar el sistema de acuerdo a las necesidades del cliente y la simplicidad para integrarse con diferentes plataformas de Call Center y otros servicios de contacto. Entre las funcionalidades disponibles de integración con otros servicios se destacan: servicios de inbound/outbound, servicios de email saliente y entrante, transferencia voz y datos, todo con un workflow integrado entre otros beneficios. Es decir con *Clink* se obtiene la unificación de los procesos de negocio y de gestión del contacto dentro de la empresa con facilidad en la implantación de estrategias de fidelización y marketing'.

CMT, consolidación regional



Daniel Altomonte, presidente de CMT

Muy activo se mostró **CMT Latin America** en 2010. La compañía sumó importantes empresas a su cartera de clientes, como **Rimac Seguros**, en Perú, y **Corpvida** en Chile. También fue Sponsor Oro de *ExpoEstrategas 2010*, donde presentó *CMT TouchPoint*, su nueva solución basada en la última versión de *Pivotal CRM* para la gestión integrada de atención multicanal para aseguradoras, que les permite hacer la atención de sus centros de contacto de una manera

más eficiente, logrando mejorar sus estándares de calidad y el índice de satisfacción de sus asegurados.

Por otra parte, obtuvo de **CDC Software** el reconocimiento al *Partner Top Innovator*, por su creatividad para desarrollar nuevos negocios, tanto desde su modelo de implementación de proyectos en forma remota, con la que ofrece servicios de implementación a todo Latinoamérica, como la de desarrollar una unidad de negocios independiente en su Software Factory, para atender necesidades de tercerización de servicios offshore independientemente de los servicios asociados a los proyectos punta-a-punta para sus clientes.

Daniel Altomonte, presidente de CMT, comenta: 'Vemos en este reconocimiento los frutos de nuestros esfuerzos para generar sinergia con **CDC**, obteniendo logros que nos llenan de orgullo, entre los que destacamos el proyecto del call center de la compañía de seguros **Rimac**, en Perú. Acabamos de implementar grandes centros de contacto en varios países, destacando el nuevo proyecto de otra compañía aseguradora, **Corpvida**, en Chile, basado en la última versión 6.0 de *Pivotal CRM*. También la migración a esa versión en **Canon** de Brasil'.



CMT touchPoint para aseguradoras

En contacto siempre con su asegurado

Presentamos **CMT TouchPoint** - Gestión integrada de atención multicanal - para Aseguradoras, una solución con el soporte e implementación de CMT que permite la atención de sus centros de contacto de una manera más eficiente, logrando mejorar sus estándares de calidad y el índice de satisfacción de sus asegurados.

Aplicación

- Basada en tecnología de vanguardia: la versión 6.0 de **Pivotal CRM** que utiliza tecnología .Net
- Otorga visión de 360° en tiempo real
- Alcance e integración total con los canales de atención: sms, atención telefónica, email, chat, webforms, personal... incluidas las redes sociales (LinkedIn, Facebook, Twitter).
- Registro de casos de servicio
- Seguimiento y control de casos
- Gestión de proveedores
- Informes e indicadores de gestión

Servicios profesionales especializados

- Gestión del proyecto
- Asesoramiento y guía
- Asistencia en Manejo del Cambio
- Transferencia de conocimiento
- Mejora Continua
- Soporte y Mantenimiento

www.cmt-la.com

CMT Latin America Expertos en CRM

Neuralsoft amplía la mirada del CEO



Sandra Bazano, VP de NeuralSoft

liderazgo, identidad y vida personal entre otras palabras claves que se desarrollaron en el evento organizado por Vistage.

Sandra Bazano, VP de NeuralSoft, sostuvo: 'Actualmente nos encontramos trabajando para involucrarnos en los negocios más allá de lo que es software de gestión. Nuestra visión consiste en que creemos que es clave darle a los CEOs de las compañías las herramientas necesarias para llevar a cabo una gestión exitosa de sus negocios. Por lo tanto, debemos agregar valor en todo lo que corresponde al trabajo diario. Es decir, para ampliar la mirada de los CEOs es necesario impulsar las soluciones de software de gestión, servicios de outsourcing integrales junto a una completa suite de herramientas que una organización requiere.'

Las 6 claves CRM (Cont.)



Por EUDORO DE ZAVALÍA, FUNDADOR Y CREADOR DE TELESOFT CRM

La implementación tecnológica exitosa no es suficiente para que una estrategia de CRM funcione de manera óptima. Un proyecto de CRM debe estar acompañado por un cambio en la organización que implica capacitar a la gente y hacerla protagonista de la filosofía que encierra el CRM más allá de su utilización como herramienta tecnológica. La tecnología es parte del todo.

¿Qué se debe tomar en cuenta a la hora de implementar una solución CRM en una empresa de servicios? Como primer punto, debe ser un CRM diseñado en función de las necesidades puntuales de cada mercado; los CRM tradicionales son generalistas. Especialmente en América Latina, hay muchas empresas multi-producto y multi-servicio, por lo que el CRM debe posibilitarle a una misma organización la comercialización de productos y servicios diferentes, que son un mundo distinto con su operatoria particular. Por lo tanto, el CRM debe contemplar como mínimo estos puntos particulares de acuerdo a cada mercado.

Como segundo punto, es importante destacar la experiencia y conocimientos necesarios del equipo de implementación, que deberá conocer los productos/servicios de la empresa. Es decir, cómo trabaja y se maneja cada uno en particular. No es fácil, y el desconocimiento en estos casos es sinónimo de fracaso. Pero, a la vez, esto sólo no garantiza el éxito: el punto tres es la condición necesaria de flexibilidad del software.

Automatice y Potencie la Gestión de Cobranzas

Soluciones para Cobranzas

- Mora Temprana
- Recupero de Deuda
- Gestión Extrajudicial
- Gestión Judicial

Beneficios Clink:

- Ahorre en recursos manteniendo la performance de trabajo.
- Potencie el "time to market", el que primero llega, primero cobra.
- Monitoree en tiempo real, haga cambios y mejore el resultado.
- Obtenga reportes flexibles acordes a sus necesidades puntuales.

Modele la solución y tenga el negocio en sus manos

www.sisa.com.ar/clink

+ 54 (11) 4345 0537

Usted y sus Clientes, más *unidos*.



Engage® Business Solution es la solución de negocios que le ayuda a **conocer el comportamiento y a responder a las necesidades de sus Clientes**. El diferencial de esta **Plataforma Tecnológica integrada** consigue que todos los procesos de su organización se encuentren alineados para **identificar, adquirir, retener y satisfacer mejor la demanda de sus Clientes**, con una visión única 360 grados.

Soluciones S.A., a través de sus implementaciones exitosas, se encuentra presente en segmentos de la industria tales como: Banca y Finanzas, Seguros y ART, Gobierno, Telecomunicaciones, Petroquímica, Salud y Medicina Prepaga, Telefónica, Transporte, Industria, Comercio y Educación entre otras.

Tucumán 540 13G - C1049AAL - Buenos Aires - Tel: (54-11) 4394 8575
www.engage-sc.com / www.soluciones-ar.com.ar / E-mail: resur-info@soluciones-ar.com.ar

SOLUCIONES
 Best Technology for Best Business