

Golden CRM

Características Generales

- **Información Centralizada.** Todos los integrantes de su empresa, tienen acceso a la información y seguimiento de cada cliente, consultando las acciones pasadas, los proyectos realizados o vigentes, incidencias resueltas o pendientes, datos de facturación, etc.
- Conocimiento Clientes. **Completa ficha de cliente**, con la información estructurada en carpetas que incluyen: sus datos generales, múltiples direcciones, personas de contacto, datos de facturación, servicios, operaciones realizadas, etc.
- **Encuestas.** Implemente el guión a seguir por los agentes de telemarketing para la ejecución de una encuesta y así obtener un resultado estadístico que permita elaborar conclusiones.
- **Proyectos.** La gestión de un proyecto es realizada por varios departamentos de la empresa con un plan de trabajo establecido, en el que cada miembro de la empresa registrará sus acciones. Esta información es altamente valiosa para el éxito de cualquier proyecto.
- **Eventos de Clientes.** Todas las llamadas entrantes de un cliente, sus faxes, correos electrónicos, etc., quedan registrados. Este sistema organizado proporciona una respuesta inmediata y satisfactoria al cliente.
- Actividades con clientes. Las actividades comerciales y técnicas efectuadas por los comerciales o miembros del servicio técnico quedan guardadas, para así obtener un control e información tipificada de las acciones realizadas por los usuarios.
- **Oportunidades de venta.** Para un adecuado tratamiento de nuevas ventas aumentando las expectativas de éxito de clientes actuales o potenciales.
- Gestión de Incidencias. No pierda ninguna incidencia indicada por su cliente ya que podrá registrarlas y clasificarlas. También podrá documentar la solución y verificación, incluyendo archivos relacionados.
- **Calendario.** Gestión de citas y asignación de recursos de un solo vistazo, diferenciado mediante un código de color a cada comercial de su empresa.



- Planificación de Tareas. Podrá asignar y **programar a cada usuario o grupo diversas tareas** o actividades a desarrollar indicando la prioridad del desarrollo y posterior seguimiento.
- Avisos on-line. Sistema de mensajería interna que **permite enviar avisos a un usuario o grupo** mediante ventanas emergentes.
- Correo electrónico y faxes. Cada fax o correo electrónico entrante o saliente puede asociarlo a un cliente, para consultarlos posteriormente ante cualquier eventualidad que surja.
- **Identificación usuario.** Al acceder al programa cada usuario es identificado mediante un nombre y clave, mostrando el sistema de forma automática la información específica propia o la de su grupo.
- **Permisos a usuarios.** Podrá detallar para cada usuario, las opciones del programa a las que tiene acceso, así como que información puede consultar o modificar, dependiendo del grupo al que pertenezca, según el criterio adoptado por el administrador del sistema.
- **Filtros y Vistas.** Los filtros limitan la información dadas una serie de condiciones que deben cumplir los campos. Además las vistas nos proporcionan la visualización y el orden de los registros al ser definibles por cada usuario.
- Usuarios alternativos. En los casos de ausencias temporales de un usuario es fácil programar que todos sus asuntos pendientes sean atendidos a otro usuario, consiguiendo una atención de calidad hacia el cliente.