



Servicio de CRM Entel On-demand



La necesidad de conocer a los clientes.

Saber qué producto o servicio ofrecer a un determinado cliente, en el momento preciso, al precio correcto y a través del canal más adecuado, es algo que todas las empresas desean. ¿La razón? Ellas saben que este conocimiento les brinda una tremenda ventaja competitiva.

Las soluciones de CRM entregan una completa información de todos estos aspectos, permitiendo desarrollar las relaciones con los clientes de una forma efectiva. Claro, porque al conocerlos más podrá comprenderlos y así dirigir sus recursos hacia áreas de máximo retorno.

Estas herramientas responden acerca de las necesidades de retención y captación de clientes, medición de campañas de marketing y el aumento de satisfacción de los clientes, entre otros importantes temas.

La solución

Hoy, entregar un servicio de funcionalidades avanzadas de CRM es un gran desafío. Las exigencias tecnológicas en términos de administración, disponibilidad del servicio y las cambiantes necesidades de los negocios hacen que estas tareas sean cada vez más complejas.

El Servicio de CRM de Entel On-demand responde a estas necesidades. Hospedado en los servidores de Entel y basado en Microsoft® Dynamics™ CRM, esta

solución provee una completa suite de herramientas de gestión de relaciones con clientes, con capacidades de marketing, ventas y servicio al cliente. Todas estas funcionalidades ayudan a empresas de todos los tamaños a desarrollar sus relaciones con clientes, de una forma rápida, familiar y flexible.

El servicio aprovecha la plataforma de data center de clase mundial de Entel, que alberga una infraestructura de comunicaciones y servidores redundantes y confiables, necesaria para soportar el servicio.

Cómo funciona

Esta solución de CRM se entrega en la modalidad On-demand. Esto significa que las empresas pueden utilizar la solución a través de Internet y pagar sólo por lo que usan.

Entel maneja la configuración inicial, el provisionamiento, el mantenimiento y actualizaciones permanentes, reduciendo la carga de trabajo de su equipo de informática y liberando los recursos de informática para centrarse en iniciativas estratégicas centrales que impulsen su negocio.

Para proveer este servicio, Entel trabaja con un canal seleccionado de partners que proporcionan servicios especializados, para configurar y optimizar Microsoft® Dynamics™ CRM de acuerdo con las necesidades de tu negocio.

[Beneficios del servicio]



- Genera demanda.** Las herramientas de segmentación y depuración de datos, funciones de gestión de campañas y completos análisis de marketing que proporciona esta solución de CRM, permitirán aumentar la efectividad de los programas de marketing, generar demanda y mejorar el seguimiento de los indicadores de rendimiento.
- Aumenta los cierres.** Los ejecutivos de venta podrán acceder rápidamente al historial y a los datos de los clientes. Esto ayudará a reducir los ciclos de ventas, aumentar las tasas de cierre y mejorar la retención de clientes.
- Mejora el servicio al cliente.** Las personas que trabajan en servicio al cliente contarán con información de clientes, gestión de casos de soporte e historial de servicios, ofreciéndoles las herramientas para realizar un servicio eficaz, mejorando la rentabilidad y fidelidad de los clientes.
- Rápida implantación.** Sólo se necesita un navegador web para utilizar de inmediato las herramientas de marketing, ventas, servicio al cliente, ayuda en línea, ejemplos de mejores prácticas y videos instructivos disponibles en el servicio de CRM de Entel On-demand.
- Fácil de usar.** Gracias a su interfaz de usuario optimizada, herramientas basadas en asistentes y una perfecta integración con las aplicaciones de productividad de Microsoft® Office, los usuarios pueden empezar a trabajar rápidamente, en un entorno familiar.
- Adaptabilidad.** Entrega distintas opciones para implantar y personalizar la aplicación CRM, y así se adapte perfectamente a tu negocio. Soporte de varios idiomas y divisas en múltiples zonas horarias. Personalizaciones rápidas, modelos de datos extensibles y herramientas de asignación.
- Flexibilidad.** Se pueden elegir los planes y funcionalidades del servicio que más se acomodan a las necesidades y al presupuesto de la empresa. Además, se pueden aumentar los servicios de acuerdo con su crecimiento.
- Agilidad.** Permite agregar rápida y fácilmente nuevas capacidades a la organización sin sobrecargar los recursos internos.
- Más productividad.** Tus empleados podrán hacer mejor su trabajo y de manera más productiva al aprovechar las ventajas que les brinda el servicio de CRM de Entel On-demand, ya sea desde su computador o su dispositivo móvil, desde la oficina o desde cualquier otro lugar con acceso a Internet.
- Actualización permanente.** Tu empresa contará con tecnologías permanentemente actualizadas que se implementan muy rápidamente, lo que permite maximizar los recursos de TI y reducir la necesidad de invertir en infraestructura.
- Infraestructura de clase mundial.** Los altos estándares de escalabilidad, disponibilidad y seguridad nivel Tier III de la infraestructura de data center de Entel, garantiza la continuidad operacional del servicio y te entrega las características de misión crítica que tu empresa necesita.

(Detalles del servicio)

Parámetros Estándares	<ul style="list-style-type: none"> Cuentas de usuarios individuales. Espacio de almacenamiento por empresa desde 5GB configurable de acuerdo a las necesidades de su negocio en el tiempo. El uso de HTTPS (internet seguro y encriptado) ayuda a proteger el acceso a través de Internet. Soporte para los administradores de informática vía dos medios: a través de Internet y telefónicamente, las 24 horas, los 7 días a la semana. Tarifa mensual por usuario con un mínimo de 5 usuarios.
Soporte Cliente	<ul style="list-style-type: none"> Microsoft Office Outlook 2007 SP2² o Microsoft Office Outlook 2003 SP3². Acceso Internet con Internet Explorer® 6.0 o posterior.
Movilidad	<ul style="list-style-type: none"> Dispositivo compatible con HTML 4.0. Dispositivos basados en Windows Mobile® 2005 o superior. Mínimo de 64 MB RAM, recomendado 128 MB. Dispositivos RIM Blackberry.
Servicio de Protección de Datos	<ul style="list-style-type: none"> Respaldo diario de base de datos y configuración del servidor. Continuidad operativa y recuperación del servicio ante desastres.
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Monitoreo y detección continua ante intrusiones. Aplicación de parches de seguridad y actualizaciones según lo recomendado y programado por Microsoft.
Contratos de Nivel de Servicios	<ul style="list-style-type: none"> Data center Tier III con continuidad operacional de 99.5%, respaldado por contratos de nivel de servicio. Opción de enlace de comunicaciones dedicado entre su empresa y el data center de Entel.
Servicio de Sincronización de Directorio	<ul style="list-style-type: none"> Este servicio opcional permite sincronizar su Active Directory con el Active directory del Servicio de Correo de Entel On-demand.

¹ En cualquier lugar donde haya una conexión disponible tipo banda ancha Internet.
² El servicio no incluye las licencias de Microsoft Office Outlook. Se asume que el cliente las posee. El uso de de Microsoft Office Outlook no es un requisito para utilizar el servicio.

Más información en www.entel.cl/ondemand

