

Administración de Relaciones con el Cliente CRM

Administración de Relaciones con el Cliente CRM En Adempiere el CRM es parte integral de la aplicación, no como en otras aplicaciones donde se puede encontrar como un módulo adicional o independiente que corre procesos en batch o sincronizaciones. Esto le permite administrar la creación, distribución y seguimiento de los clientes, proveedores y los pedidos generados, para garantizar en tiempo real y oportuno el seguimiento de los procesos internos de la compañía.

El CRM es capaz de controlar los tipos de requerimientos de las siguientes áreas:

- Información: el manejo de requisiciones obtenidas a través de la Web o por medio del e-mail.
- Servicios: método por el cual se hace el seguimiento de una solicitud para realizar un servicio en un lugar y fecha específica.
- Cargos: es el mecanismo por el cual se maneja un reembolso de costos.
- Cuentas: es la manera como el sistema le efectúa una orden, un despacho, una factura o un pago a un cliente o proveedor.
- Garantías: es el procedimiento a través del cual se hace seguimiento de un caso de servicio o producto que tenga algún tipo de problemas.
- Ayudas: la manera de guiar al cliente a tener respuestas a sus inquietudes. Dependiendo del caso, el proceso puede automatizarse como un documento, ya sea un solicitud, una orden o una factura. Se puede programar para que envíe un e-mail de confirmación en forma manual o automática, con un número de caso para un mejor seguimiento, éste puede ser enviado a una persona en particular o a un grupo de personas responsables de ese tipo de caso, lo cual le va a permitir tener un control total del proceso.

Rentabilidad de los clientes La forma de medir las ganancias o utilidad neta de los clientes, se pueden tener reportes por ejemplo individual, por grupo o por un periodo determinado.

Campañas de mercadeo Es claro que el objetivo de cualquier empresa es fidelizar a su clientes, es por esto que Adempiere puede hacer seguimiento por medio de campañas manejando un método denominado mailing, con el cual se pueden utilizar parámetros como: últimas ventas, volumen de ventas, productos comprados, o cualquier otro indicador, para que pueda ser consultado por el área de ventas y así tener una visión clara por donde hacer más efectiva la campaña. Para medir la efectividad de las campañas se puede asociar los documentos como las facturas u ordenes para así tener reportes e información para poder analizar los resultados de los ingresos o por la rentabilidad neta.

Manejo de la información a través de la Web. Todas las personas que tengan relación con la compañía como los clientes, proveedores y empleados pueden acceder a Adempiere a través de la Web, lo que le permite consultar toda la información que tenga acceso, como ver sus propias cuentas, facturas, pedidos, etc. y realizarle el seguimiento que el requiera y hasta pagar saldos pendientes. También puede ser utilizado por personas que tengan una relación directa con la compañía, cuando se registran y seleccionan los asuntos de interés, se puede enviar publicidad correspondiente, así ahorrando tiempo y dinero.

Información Centralizada. Para los socios de negocios (clientes, proveedores y empleados), usted puede mantener la información centralizada como los productos, listas de precios, información contable. Los socios pueden añadir elementos adicionales, pero no pueden cambiar la estructura básica de los elementos centrales para mantener la integridad y consistencia de los datos.