

Una solución CRM lo ayudará a que todos los procesos de su organización estén alineados para identificar, adquirir, desarrollar, cobrar, retener y servir mejor a sus Clientes.

Esta solución le posibilitará:

- Integrar en forma inmediata todos los datos y procesos de negocios.
- Unir la totalidad de la cadena de valor de su compañía.
- Conectar a sus empleados, socios de negocios, canales o distribuidores, procesos específicos de su industria y tecnología, en un ciclo completo y dinámico de interacción con su Cliente.

Para ello, **Soluciones S.A.** desarrolló **Engage® Business Solution**, un nuevo concepto en software de Operación y Gestión.

Además de administrar eficientemente las áreas de Telemarketing, Servicio al Cliente, Créditos, Cobranzas y Automatización de la Fuerza de Ventas, entre otras, **Engage® Business Solution** le suma inteligencia a su negocio, al incorporar las herramientas adecuadas para el análisis de la información que responde a la estrategia de toda la organización.

Engage® Business Solution se enfoca en distintas áreas críticas: CRM Operacional, CRM Analítico, CRM Colaborativo, BPM, CPM, entre otras.

CRM Operacional

Engage® centraliza todas las funciones operativas de su empresa brindando, con una visión integral, algunos de los siguientes módulos:

Engage CRM & Contact Center es la respuesta tecnológica al ciclo integral de contactos y relaciones con el Cliente.

- Integra las interacciones de los Clientes con la Empresa, independientemente del canal de contacto (Web, Chat, Mail, Telefonía, etc.).
- Ofrece soporte total, tanto para la recepción de llamadas Entrantes (In-Bound), como para el desarrollo de campañas de llamadas Salientes (Out-Bound).
- Permite reducir rápidamente los costos de operación y potenciar la productividad de los Agentes que operan en el Call Center.
- Aporta información analítica en tiempo real. Esto permite monitorear la performance de los recursos y contar con indicadores de negocio en todo momento de la gestión.

Engage CRM & Contact Center forma parte de la Suite **Engage® Business Solution**, la plataforma tecnológica que acompaña las estrategias de negocio de su compañía.

Procesos de Venta: con el objetivo de mejorar la productividad de la fuerza de ventas, este módulo contiene funciones de: administración de oportunidades y cuentas, administración de contactos, administración de cuotas/ vendedores, pronósticos de ventas, presupuestos y administración de todo lo relativo al área de ventas.

Créditos y Cobranzas: permite la administración de las carteras morosas y el seguimiento de cobranzas de su empresa. Permite visualizar el seguimiento de las acciones realizadas con los Clientes y controla la gestión de los responsables del sector.

Servicios al Cliente: este módulo le permitirá dar soporte a las consultas o requerimientos de sus Clientes integrando su Contact Center y su departamento de mesa de ayuda, a través de múltiples canales (Web, Teléfono, Cara a Cara, Kiosk, Chat, etc.). Esto le posibilitará transformarse en un verdadero centro de interacción con sus Clientes, ya sean internos o externos, a través de una solución directa o derivada a un especialista.

Automatización del marketing: permite la gestión y administración de las campañas y el seguimiento de las oportunidades que se definen en el CRM Analítico (Análisis Demográfico, Segmentación de Variables y Modelización Predictiva, etc.).

CRM Analítico

Engage® contiene, en forma natural y totalmente embebida, herramientas de Business Intelligence para transformar los datos en información valiosa para la toma de decisiones del negocio. Brinda agrupamientos de segmentación de Clientes, Análisis de Rentabilidad, Personalización de la Información, Monitoreo de Eventos o Sucesos, Escenarios What - If y Modelos Predictivos. Su empresa podrá mejorar y ser más productiva en relación con sus Clientes, optimizar la administración de la cadena de valor, resultando en más bajos costos y precios finales más competitivos.



Engage[®] Business Solution brinda soluciones de negocios como Telemarketing, Customer Service, Collections, Requirements, Greeter, Originación de Tarjetas de Créditos, Front End Comercial, funciones e implementaciones integrales de CRM, BPM e Información Analítica especializada en distintos aspectos de negocio, incluyendo a los principales KPI's comerciales, de procesos o de gestión de Clientes.

Como adicional distintivo, y brindando una solución única para dar soporte a las estrategias del negocio, **Engage[®]** también provee soluciones de CPM tales como e-Budget & Planning, que permiten administrar el presupuesto financiero y establecer metas y objetivos de negocio en forma articulada.

Implementaciones totales de CRM, BPM, CPM y Modelos Analíticos para cada particularidad de negocio incorporando los principales KPI's de medición.

Con **Engage[®] Business Solution** tendrá una visión única de Ciclo de Ventas, Gestión de Mora y Servicios de Atención al Cliente en cada punto de su empresa. Este reconocimiento del negocio le posibilitará brindar un servicio superior que le hará ganar la lealtad de su Cliente.



BENEFICIOS

Efectividad:

- Conocimiento exacto de las necesidades de los Clientes y acciones proactivas para hacer nuevos y mejores negocios.

Ahorros operativos:

- Mejora eficiente en las áreas operativas de la empresa, por haber cambiado la cultura y el control de los procesos corporativos centrándolos en el Cliente.
- Consistencia en todos los procesos de la compañía.
- Posibilidad de tener un único sistema, integrando o reemplazando a los existentes.
- Reducción significativa en el costo de horas y servicios de implementación y mantenimiento.

Control:

- Seguimiento exacto de las acciones realizadas con los Clientes y predicción de su comportamiento.

Mejora en el manejo y análisis de la información:

- Análisis total del historial e información del Cliente.
- Facilidad en el acceso a datos, herramientas analíticas y Tableros de Comando.

Plataforma Tecnológica:

Engage[®] Business Solution cuenta con una poderosa herramienta CASE de alto nivel, que permite modelar procesos de negocio y construir un framework de aplicaciones en forma abierta o flexible.

Esta nueva concepción brinda la posibilidad de responder rápidamente a la continua transformación de la dinámica del mercado, al reorientar los circuitos, trámites, rutinas definidas y tableros de comando, a los cambios en el negocio de su empresa, sin la obligación de depender de su proveedor o consultor externo para realizarlos.

**Engage[®] Nueva Generación en
Procesos de Negocios.**