



**be**(**ne**)  
CLOUD FORWARDING SUITE  
— powered by Nova Systems

CBA - COMMON BUSINESS APPLICATIONS

# CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

**“MEJORA LAS  
RELACIONES CON  
TUS CLIENTES”**

- Ivano Avesani,  
Nova Systems President

[WWW.NOVASYSTEMS.ES](http://WWW.NOVASYSTEMS.ES)

+34 935 454 160



# CRM



## CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

Para las empresas, es determinante planificar una estrategia que tenga como objetivo fidelizar su propia clientela y la adquisición de nuevos segmentos de mercado. El CRM es un instrumento fundamental para una empresa en expansión y proyectada hacia el futuro.

Los datos de los clientes constituyen el patrimonio de la empresa. Para que el CRM pueda ser explotado al máximo de sus potencialidades es necesario que se cree una relación virtuosa entre el ámbito gerencial y aquel más tecnológico, con la participación de todos los departamentos, de modo de alinear la organización con los procesos de business de la empresa.

La calidad de los datos es además un factor clave para que las acciones realizadas a través del CRM sean eficaces para la empresa. Por eso es importante conocer en profundidad el potencial de una herramienta estratégica como CRM de BeOne, que **mejora la gestión de los clientes, la interacción entre los departamentos de la empresa y potencia la productividad**. En esencia, proporciona al management las herramientas tecnológicas útiles para mantener a sus clientes, aumentando las relaciones con aquellos más importantes, y brinda la posibilidad de calificar los perfiles a través de indicadores que el usuario puede administrar completamente, lo que facilita la actividad comercial.





## DOCUMENTOS

Con CRM de BeOne, es posible obtener numerosos documentos: Ofertas spot, Fichas comerciales Cliente, Routing Order, Sales Leads, Relance Sales Leads.

## LA INTEGRACIÓN

CRM de BeOne está integrado con: la archivación electrónica documental, el Warehouse Management System, el Transportation Management System y con Business Intelligence que permite gestionar las dashboard, las tool para la creación de informes específicos. Con el uso de BeOne Analytics es posible mejorar el conocimiento del cliente a través la extracción de datos del CRM y su análisis, con el fin de desarrollar una oferta comercial personalizada. Desde el punto de vista de la colaboración, las tecnologías son integradas con los instrumentos de comunicación, de modo de gestionar el contacto con el cliente, también con la ayuda de la división de Marketing.



## INCREMENTA LA PRODUCTIVIDAD

Gracias a una mejor gestión de los clientes y a la interacción entre los servicios de la empresa, es posible incrementar la productividad. Tan pronto como un cliente se pone en contacto con tu empresa, los representantes comerciales podrán obtener los datos disponibles sobre actividades anteriores, preferencias y cualquier otra información útil.



## GESTIÓN DE LAS OFERTAS

Posibilidad de preparar Ofertas spot y tarifas según las exigencias de cada cliente. La creación tarda solo unos pocos segundos, permitiendo ahorrar un tiempo valioso. La velocidad de intervención permite a tu empresa ser competitiva en el mercado, asegurando la fidelización del cliente.



## SOPORTE COMERCIAL

CRM de BeOne favorece la organización interna del departamento comercial, mediante la asignación del cliente al representante comercial de referencia, del tipo de tráfico y también la asignación temporal, con una evaluación precisa de la carga de trabajo.



## MEJORAR LAS RELACIONES

Proporciona al management las herramientas tecnológicas necesarias para optimizar y potenciar las relaciones con los clientes. Cada detalle e información relacionada con la empresa cliente puede ser consultada por cualquier usuario, en cualquier momento, para proporcionar al representante comercial el cuadro de la situación.



## AUTOMATIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD

Cerrar una venta nunca es un proceso simple e inmediato. El CRM de BeOne está orientado a la venta y te permite de automatizar el proceso completo. Esto es posible gracias a un data base optimizado y a los follow up configurables en las ofertas, para que puedas concentrarte en la implementación de las acciones de venta.



## ESTRATEGIA PERSONALIZADA

Con CRM de BeOne los datos comerciales son gestionados evaluando al cliente por facturación o por tráfico potencial, lo que brinda al management la posibilidad de identificar la mejor estrategia comercial, personalizándola respecto a las exigencias del cliente.



## LOS DATOS DEL CLIENTE SON EL VERDADERO PATRIMONIO DE LA EMPRESA

### ¿Cuáles son los Datos comerciales que puedo insertar en mi registro de clientes?

Los Datos de los clientes constituyen un “patrimonio de empresa” de la organización. Al interior de la carpeta virtual (Registro cliente), podemos encuestar múltiples tipos de datos, pero los datos esenciales para analizar el potencial del cliente son los siguientes:

- TIPO DE ENTIDAD: LEAD, PROSPECT, CLIENTE
- CONTACTOS DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN DEL CLIENTE
- PERFIL
- DATOS COMERCIALES
- NOTAS COMERCIALES Y OPERATIVAS
- ASIGNACIONES COMERCIALES.

### ¿Cómo puedo consultar el historial de cada cliente, sin tener que buscar documentos y datos por toda la empresa para realizar un análisis del cliente?

La solución BeOne CRM permite, a través de la función de Análisis Cliente, consultar en una sola pantalla todos los datos y documentos comerciales, de marketing, operativos, administrativos de esa razón social (Cliente).



### ¿QUÉ ES TIPO DE ENTIDAD?

Los usuarios BeOne CRM segmentan la entidad (Registro) de los siguientes modos:

- LEAD
- PROSPECT
- CLIENTE

### ¿CÓMO SON CLASIFICADOS LOS CONTACTOS INTERNOS EN LA ORGANIZACIÓN DEL CLIENTE?

En la solución BeOne CRM es posible encuestar a los Contactos de la organización del Cliente, haciéndolos accesibles a los departamentos de la empresa, que deben interactuar diariamente con ellos, ya que actualmente siempre son difíciles de encontrar. Además, son utilizados por los usuarios de Communication Management para adecuadas campañas de marketing y comunicación con el Cliente. Los Datos que podemos encuestar son los siguientes:

- NOMBRE
- POSICIÓN EN LA EMPRESA
- E-MAIL/TELÉFONO/CELULAR/SKYPEID
- FECHA DE NACIMIENTO
- SECTOR DE TRÁFICO
- TIPO DE TRANSPORTE GESTIONADO

### ¿QUÉ DATOS COMERCIALES PUEDO INSERTAR AL INTERIOR DEL E-FOLDER DEL REGISTRO?

En la solución BeOne CRM, en la sección Datos Comerciales, podemos ingresar todos los Datos de tráfico:

- TIPO DE TRANSPORTE (AÉREO/MAR/TIERRA)
- SECTOR DE TRÁFICO (IMPORT/EXPORT)
- NÚMERO DE EXPEDICIONES;
- FRECUENCIA (DIARIA/SEMANAL/MENSUAL)
- NACIÓN/MERCADO/PUERTO/AEROPUERTO DE PARTIDA Y DE DESTINO
- TIPO DE MERCADERÍA

## ¿QUÉ SE ENTIENDE POR NOTAS COMERCIALES?

Los usuarios Comerciales de la solución BeOne CRM normalmente insertan una nota comercial de cómo el Customer Service debe cotizar las ofertas spot: ej. export groupage por Tierra, lista -10%. Al momento de crear una oferta spot, tan pronto como el usuario ingresa los datos, aparecerá un pop-up que indicará al mismo usuario los parámetros de cotización para aquel determinado cliente / transporte / servicio.

## ¿QUÉ SE ENTIENDE POR PERFIL?

Los usuarios de BeOne CRM utilizan la correspondiente función “Características” para perfilar al Cliente individual de manera adecuada y, por lo general, los perfiles son los siguientes:

- CONFIABILIDAD FINANCIERA DEL CLIENTE
- FACTURADO ANUAL DEL CLIENTE
- NÚMERO DE EMPLEADOS
- SECTOR DE BUSINESS (FOOD, FASHION, SUMINISTROS, CONSTRUCCIÓN, ETC.);
- IMPLEMENTACIONES FUTURAS

Por Implementaciones futuras se entienden todas aquellas preguntas de servicios que actualmente no podemos entregar, ej. logística de almacén, pero que estamos planeando implementar en un futuro.

## ¿CÓMO SE GESTIONA LA ASIGNACIÓN COMERCIAL PARA CADA CLIENTE?

La solución CRM BeOne permite de asignar la filial de referencia que gestiona el Cliente y más Comerciales (para servicios distintos) por cada cliente, por ejemplo:

- AÉREO EXPORT: MARIO ROSSI
- AÉREO IMPORT: GIUSEPPE BIANCHI
- TERRESTRE IMPORT: FRANCESCO VERDI
- MAR FCL: MARY BROWN
- NACIONAL: ROBERTO NERI

## MAXIMIZA EL VALOR DE TUS CLIENTES



### MARKETING

Una comunicación plana y estandarizada arriesga de repercutir de manera profundamente negativa sobre la imagen y sobre el brand de la empresa. De hecho, hoy es necesario personalizar cada comunicación, ya sea para adquirir nuevos Clientes como para fidelizar los actuales. CRM de BeOne, gracias a las sofisticadas funciones diseñadas específicamente para tu sector, permite valorar el diálogo con Clientes y Partner con evidentes ventajas en comparación con las herramientas de marketing estándar presentes en la web.



### VENTAS

Gracias al potente módulo de Sales Force Automation, CRM de BeOne es el software más completo y flexible presente en el mercado para la gestión de las redes de venta y ofrece un apoyo extraordinario para incrementar en modo significativo el desempeño de la fuerza de ventas. Un screening exhaustivo y actualizado en tiempo real de las ventas por cada canal individual y la capacidad de controlar cada nivel de venta con los instrumentos más apropiados. Con CRM de BeOne, tendrás toda la potencia de los instrumentos de “automatización de la fuerza de ventas” y de los procesos empresariales optimizados, diseñados para mejorar la operatividad de los representantes comerciales.



### POSTVENTA

Cada actividad de venta representa un momento fundamental en la vida de una empresa. Disponer de informaciones detalladas sobre las negociaciones comerciales en curso y sobre aquellas pasadas, representa un patrimonio inestimable para cada empresa. Apoyar eficazmente la propia fuerza de ventas significa, por un lado, proporcionar todas las herramientas operativas necesarias para gestionar la negociación, por otro lado, proporcionar a los dirigentes las herramientas operativas necesarias para evaluar cada aspecto, desde la medición de su eficacia hasta analizar las desviaciones de los objetivos prefijados.



# CRM

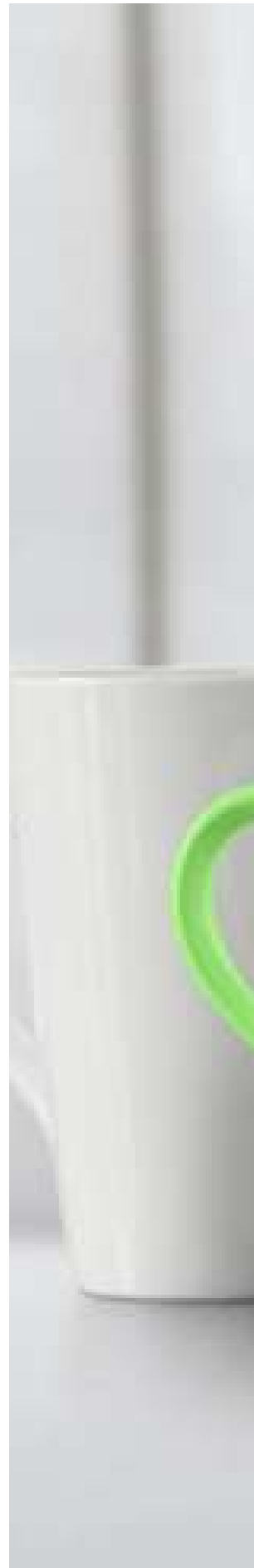
## UN ÚNICO DATABASE

### TODO ES POSIBLE

## CON UN ÚNICO E-FOLDER

Gracias al módulo CRM de BeOne, todos los datos y la documentación en papel pueden ser guardados al interior de un único folder virtual (e-folder) que representa el registro del cliente/prospect/lead, eliminando así todas las carpetas y archivos dispersos al interior de la organización o de cada pc. Cualquier tipo de file (\*.pdf, \*.docx, \*.xlsx, \*.jpg, etc.) puede ser archivado (a través upload o drag and drop) directamente en el correspondiente e-folder del registro clientes.

- DOCUMENTO DE CONFIABILIDAD DEL CLIENTE GENERADO POR LAS EMPRESAS DE RATING
- CARTAS DE INTENCIONES (PARA ITALIA)
- TARIFAS SUSCRITAS POR EL CLIENTE
- PROTOCOLOS CON LOS CORRESPONSALES



## TARIFAS

### ¿Cuánto tiempo pierdes para ajustar y cambiar tus tarifas?

La solución CRM de BeOne permite la variación de los ajustes en modo automático, basándose en el vencimiento o en la fecha definida para tales ajustes. Con la variación paramétrica es posible variar, con unos pocos Click del mouse, porcentualmente una tarifa sobre toda la tarifa, sobre las secciones hasta cada elemento individual.

## CONTRATOS

### ¿Cómo puedo comunicar el contrato a mi cliente evitando el envío de ulteriores e-mail?

La solución CRM de BeOne permite, además del envío de e-mail, la publicación en modo masivo en el portal dedicado al Cliente. La aceptación por parte del Cliente podrá ser archivada electrónicamente, tanto a nivel de dato como de documento.

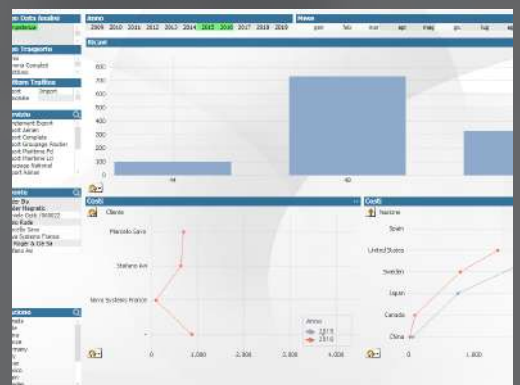
## OFERTAS SPOT

### ¿Cómo cotizar una oferta spot respetando la tarifa del cliente?

La solución CRM de BeOne permite la creación de una oferta spot o de una tarifa en pocos segundos, porque en la adquisición, buena parte de los pedidos del Cliente depende mucho del tiempo de recepción de las ofertas.

### ¿Puedo monitorear el estado de mi oferta?

La solución CRM de BeOne permite crear eventos que obligan al comercial a dar feedback sobre el estado de la oferta (follow-up en el caso de oferta spot o avisos en caso de tarifas). Todos los estados pueden ser monitoreados en tiempo real y lo mismo para los resultados de las ofertas: Ej. Aceptada, anulada (comunicando el motivo), rechazada (comunicando el motivo). Todos los feedback y los resultados pueden ser analizados con el uso de instrumentos de Business intelligence.



Ejemplos de procesamiento que se pueden realizar gracias a la integración total de los módulos de CRM y BeOne Analytics.



---

NOVA SYSTEMS SERVICES S.R.L.

VERONA ■ MILÁN ■ BARCELONA ■ PARIS ■ MARSELLA ■ MALTA

Viale del Lavoro 39/A  
37036 S. Martino B. A. [VR]  
T +39 045 8788211 r.a.  
F +39 045 8788212  
info@novasystems.it  
www.novasystems.it

© 2022 ALL RIGHTS RESERVED.