



## Plataformas de CRM y Atención al Cliente



### Plataforma: TecnoCRM

Plataforma CRM para la gestión de clientes



**Tecno-Soluciones**  
*Soluciones Empresariales en Internet*

***¡Seremos el aliado en el camino al ÉXITO DE SU EMPRESA!***



**Tecno-Soluciones** Copyright © desde 2002 - Todos los Derechos Reservados. [www.tecnosoluciones.com](http://www.tecnosoluciones.com)



# Plataforma TecnoCRM

**¡Automatiza el seguimiento y la gestión de clientes con nuestra plataforma CRM! ✓**

**Te proveemos la plataforma en línea para la automatización de tu fuerza de ventas**

Logre una **gestión efectiva de las relaciones con sus clientes** a través de nuestra plataforma tecnológica que le permitirá desarrollar en la práctica los conceptos asociados al **mercadeo relacional**, es decir, el conjunto de estrategias de negocio orientadas en prever, conocer y satisfacer las necesidades, deseos actuales y futuros de sus clientes.

**El objetivo de la estrategia basada en CRM es vender más y mejor, vender lo máximo posible en las mejores condiciones posibles para todas las partes involucradas ✓**





# Plataforma TecnoCRM

Con esta plataforma junto con la formación de su equipo de trabajo en esta metodología logrará **captar prospectos y convertirlos en clientes promotores, automatizará su equipo de ventas y logrará mejores resultados con base a las relaciones con sus clientes y su fidelidad.**



Nuestra plataforma **TecnoCRM** se conecta a su portal web para **registrar automáticamente como Prospectos** a quienes llenen sus formularios de contacto e iniciar así el proceso de conversión y seguimiento.

## Entorno de la plataforma TecnoCRM

The screenshot displays the TecnoCRM platform interface with several key components:

- Indicadores:** A section showing recent activity notifications:
  - Juan Camilo Arango actualizado Mario Arce Estado Actual de Inactivo a Iniciando
  - Juan Camilo Arango actualizado Mario Arce Estado del Prospecto de No Contactado a Intentando Contactar
  - Juan Camilo Arango Comentado en Mario Arce "Le dejo un mensaje al Sr Arce para validar como podemos ayudar. Buen dia Sr Mario Arce como estas?, Te escribe Juan Arango de Tecnosoluciones.com, le escribo ya que usted nos contactara a traves de nuestro portal donde daremos informacion adicional a nuestros clientes ma
- Oportunidades TOTAL:** A table showing total opportunities with columns: Nombre Oportunidad, Nro. Oferta, Cuenta Relacionada, Fecha Estimada de Cierre, Fase de Venta, Estado de la Oportunidad, and Monto Estimado.
- Embudo de Ventas:** A funnel chart showing sales funnel stages: Recolección de Oportunidad, Introducción y Evaluación, Investigando la Solución, Trabajando en la Oferta, Revisión y Negociación, Central de Mensual Activo, and Suspendida o Cancelada. The chart shows values of 25, 26, 11, 1, 1, 1, and 1 respectively.
- Oportunidades por Fase:** A chart showing opportunities by phase: Recolección de Oportunidad, Introducción y Evaluación, Investigando la Solución, Trabajando en la Oferta, Revisión y Negociación, Central de Mensual Activo, and Suspendida o Cancelada. The chart shows values of 25, 26, 11, 1, 1, 1, and 1 respectively.





# Plataforma TecnoCRM

The screenshot shows the TecnoCRM web application. On the left, a dark sidebar menu includes sections like Indicadores, MARKETING, VENTAS (selected), INVENTARIO, SOPORTE, PROYECTOS, and HERRAMIENTAS. Below these are VTE Reports, Admin Correo, Documentos, Tienda de Extensiones, and Configuración. The main content area is titled 'Oportunidades' and features a search bar 'Escribe aquí para buscar'. A toolbar at the top right includes 'Añadir Oportunidad', 'Importar', and 'Personalizar'. The main grid displays opportunities with columns: Nombre Oportunidad, Nro. Oferta, Cuenta Relacionada, Nombre, Apellido, País (Factura), Fase de Venta, Monto Estimado, and Probabilidad. Several opportunities are listed, such as 'TecnoMercadeo para Kalstein France' and 'TecnoCommerce el Mayor - Grupo Hermanos ...'. A mobile device icon in the center-right shows a simplified view of the same opportunity list.

The screenshot shows the TecnoCRM web application. On the left, a sidebar menu includes 'PROSPECTOS > Prospectos Tecno...', LISTAS, and EXTENSIONES. The main content area is titled 'PROSPECTOS > Prospectos Tecno...'. It features a search bar 'Escribe aquí para buscar' and a toolbar with 'Añadir Prospecto', 'Importar', and 'Personalizar'. The main grid displays prospects with columns: Fecha de Creación, Fecha de Modificación, Asignado a, Estado del Prospecto, Estado Actual, Plataforma, Nombre, Apellido, and Empresario. A mobile device icon in the center-right shows a simplified view of the same prospect list.





## Automatización de la Fuerza de Ventas

Es uno de los elementos principales del campo de la metodología CRM. Se utiliza para dar soporte al proceso de las ventas de una organización, y está conformado por la administración de prospectos, administración de oportunidades, administración de contactos y cuentas, administración de canales de venta, pronóstico de ventas, análisis de ventas y otros.

**Los principales módulos de esta área son:**

- ✓ Administración de prospectos.
- ✓ Administración de oportunidades.
- ✓ Administración de cuentas (organizaciones, empresas).
- ✓ Administración de contactos.
- ✓ Administración de actividades.
- ✓ Reportes y carteleras.

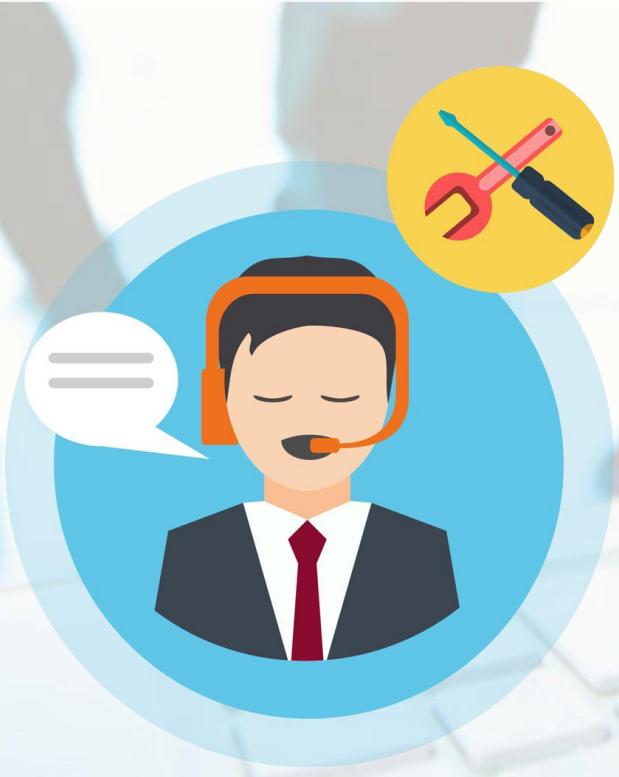




## Servicio y Soporte al Cliente

Se proporcionan funcionalidades relacionadas a la calidad de la empresa relativas al Servicio y Soporte al Cliente, tales como: Manejo de Tickets de Soporte (PQRS), Base del Conocimiento, Panel de El Cliente, Reportes y Estadísticas del Soporte, específicamente útiles para el equipo de atención al Cliente de su organización.

A su vez, es posible utilizar otros módulos relacionados con el soporte al Cliente, tales como el de Productos, Administración de Actividades, Calendario, Administración de Contactos, y así sucesivamente.



### Los principales módulos de esta área son:

- ✓ Vídeos manejo de tickets de soporte (PQRS).
- ✓ Base del conocimiento.
- ✓ Panel del cliente.





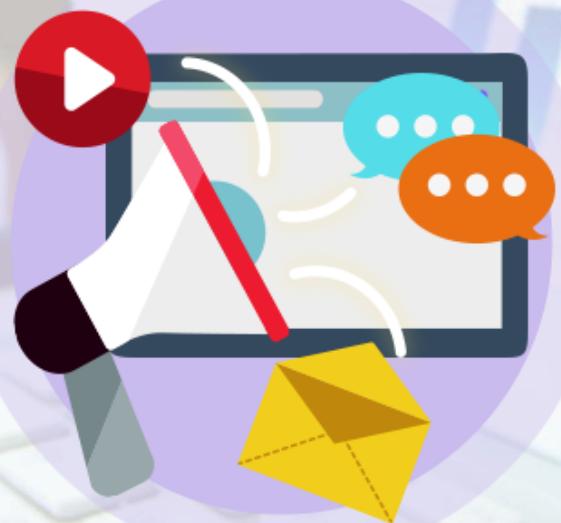
## Automatización del Mercadeo

Para la automatización del mercadeo se provee la administración de campañas, mercadeo por email (básico), formularios de prospectos en línea y administración de productos, específicamente útiles para los requerimientos de mercadeo en toda la organización.

A su vez, también puede utilizar otros módulos relacionados con el mercadeo, tales como: calendarios, administración de contactos, archivos anexos, y así sucesivamente.

**Los principales módulos de esta área son:**

- ✓ Administración de campañas.
- ✓ Mercadeo por email (básico).
- ✓ Administración de prospectos.





## Gestión Básica del Inventario

Vamos más allá del Sistema CRM tradicional para proporcionar una gerencia completa del ciclo de ventas integrando funciones de administración del inventario, tales como: productos, listas de precios, vendedores, ofertas (cotizaciones)/propuestas, órdenes de compra, pedidos de ventas y recibos con diversos módulos, tales como: prospectos, cuentas y contactos, y las oportunidades. Al usar el sistema CRM usted puede lograr la integración sencilla entre las actividades de preventa y postventa en una sola aplicación.



**Los principales módulos de esta área son:**

- ✓ Administración de productos.
- ✓ Administración de servicios.
- ✓ Ofertas (cotizaciones) de ventas.
- ✓ Administración de órdenes de compra a proveedores.
- ✓ Administración de pedidos de ventas.
- ✓ Manejo de recibos.
- ✓ Administración de contratos.



# Módulos Avanzados Premium de la plataforma TecnoCRM

Estamos en capacidad de ofrecerte **más de 70 Módulos Premium opcionales** recomendados para disponer de un CRM con características avanzadas provistos **bajo la modalidad de suscripción mensual**. Vale decir que, **al adquirir una suscripción premium, se obtiene el acceso a todos esos módulos**, sin embargo, su configuración requiere de horas de servicios adicionales a ofertar por módulo.

## **Dentro de los Módulos Premium destacados están:**



### Creador de documentos en PDF

Permite crear documentos en PDF para los diversos módulos estándar tales como Ofertas, Pedidos, Órdenes de Compra y/o Facturas/Recibos, entre otros. Se pueden utilizar todos los campos del CRM (incluidos los personalizados), así como enviar archivos PDF por correo electrónico, guardar archivos PDF como documentos, impresión por lotes desde las vistas de listas, usar imágenes de productos en la factura, las cotizaciones, las órdenes de compra o ventas, así como manejar la personalización, que le permite adaptar completamente el PDF de acuerdo a sus necesidades.





# Módulos Avanzados Premium de la plataforma TecnoCRM

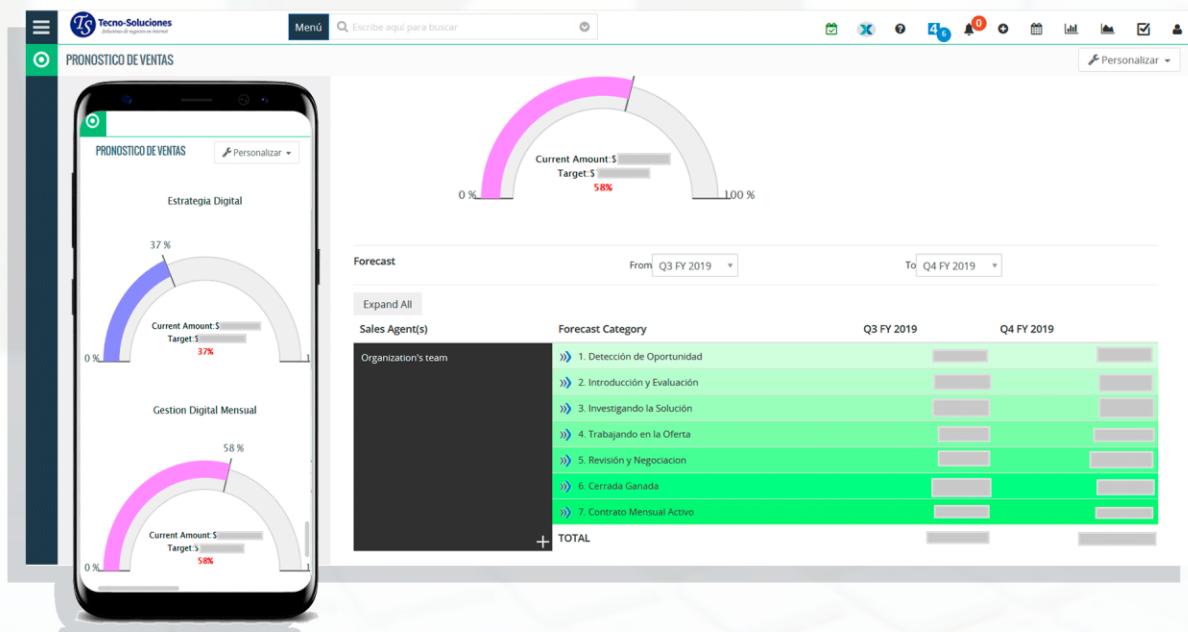
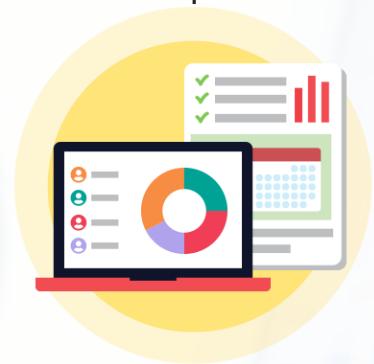


## Forecast de ventas/oportunidades

Fue diseñado para ayudarte a administrar y predecir las Oportunidades actuales y futuras de la Organización.

El potente panel de configuración te permite categorizar cada Etapa de Ventas, por ejemplo, Fases, Mejor Caso, Comprometido, Cerrado, etc., y Tipo de Oportunidad (Nuevo Negocio, Reventa, etc.) para una previsión más precisa.

También incluye la capacidad de especificar objetivos para cada Grupo / Usuario, así como configurar períodos y cuadros de mando personalizados.





# Módulos Avanzados Premium de la plataforma TecnoCRM

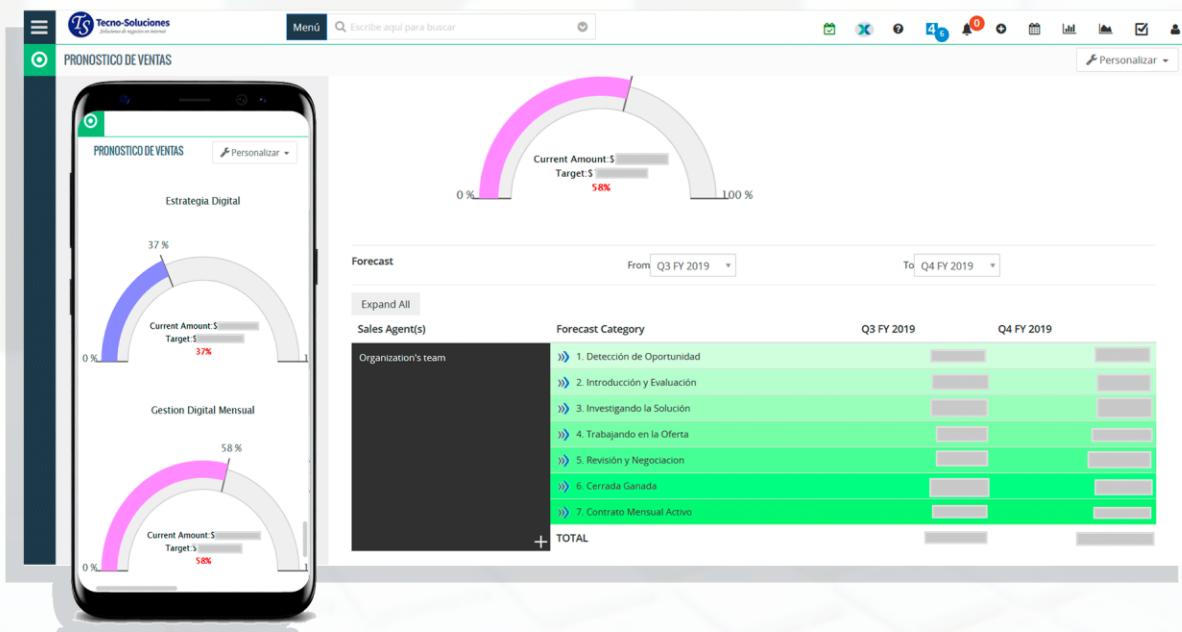


## Reportes Profesionales



Podrás crear reportes ilimitados con los datos de cualquiera de los demás módulos en 5 tipos de reportes distintos (Tabulares, Sumarizados, Sumarizados con Detalles, Matriciales y Personalizados), incluyendo el soporte para el Planificador, Estilos Gráficos, con la posibilidad de agregarlos al tablero de inicio.

Puedes manejar gráficos de barra horizontales y verticales, gráficos de líneas, gráficos de pastel y gráficos de embudos ideales para el manejo de las fases de ventas (pipelines). También genera gráficos para la cartelera (tablero) inicial de indicadores.





## **BENEFICIOS** que obtendrá al contratar nuestras plataformas



Desarrollamos la tecnología que necesita para lograr una gestión efectiva de sus Estrategias de Ventas a través de nuestras diversas plataformas y servicios asociados.



Contará con la capacitación, guía, asesoría y acompañamiento en la implantación de las plataformas que le harán mantener una mejor gestión de las relaciones con sus clientes, y por tanto aumentar sus ventas.



Obtendrá información fidedigna acerca de sus embudos de conversión y los puntos clave de sus procesos de ventas con los datos arrojados por nuestras plataformas.



Logrará hacer una gerencia de ventas profesional basada en la gestión de las oportunidades con manejo del pronóstico de ventas (forecast) e informes avanzados de la gestión comercial.





# BONIFICACIONES

*Incluidas al contratar nuestra plataforma*



## Registro y/o Renovación de un Nombre de Dominio.

Ejemplo: suempresa.com ✓



## Plan de Hospedaje Web HL1GA ✓

includiendo:

- ✓ Servidor En Línea.
- ✓ Sistema de Correos Electrónicos.
- ✓ Sistema de Estadísticas Profesionales con gran cantidad de detalles y gráficos de uso.



## Certificado de Seguridad SSL ✓



## Registro del portal web en el buscador Google ✓



## Publicidad en el área de Portafolio de Clientes en nuestro portal **TecnoSoluciones.com**. ✓



## Acceso al manual del usuario en línea ✓



## Actualizaciones del Software incluidas durante todo el período de contratación

(Por seguridad y compatibilidad). ✓



## Soporte técnico a través de nuestro Centro de Soporte al Cliente en línea (CSC) ✓

Durante todo el período de contratación, sin límite de tickets de soporte.

Como Agencia Digital  
Diseñamos tu  
Estrategia de 360°





**En TecnoSoluciones.com**  
***El servicio al cliente es la clave del éxito***

***Por eso nuestro equipo de soporte está disponible los 365 días del año, para responder a sus preguntas y ayudarle a obtener el máximo rendimiento de los servicios contratados.***

## **Nuestras modalidades de soporte son las siguientes:**

### **✓ Centro de Soporte al Cliente (CSC):**

Es un servicio disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, para que usted realice sus solicitudes de soporte técnico. Este centro funciona en línea a través de lo que se conoce como un “Escritorio o Mesa de Ayuda” (HELP DESK). Para atender a su requerimiento técnico, y para que este quede perfectamente documentado, usted debe emitir todas sus preguntas técnicas al CSC. Los servicios de soporte técnico serán realizados en las siguientes 24 horas hábiles después de recibir el ticket, en días laborables.





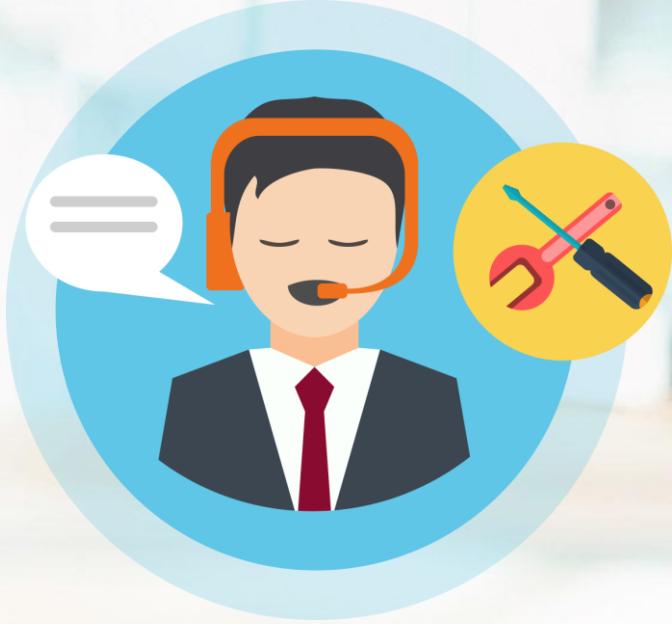
## ✓ Base de Datos del Conocimiento:

Con la finalidad de que usted consiga directamente las respuestas a las preguntas más comunes, o pueda conocer las respuestas a servicios de soporte especializados que se han realizado anteriormente para otros clientes, está a su disposición la “Base de Datos del Conocimiento”. A esta información usted tiene acceso directamente, o a través del CSC, al ser nuestro cliente.

## ✓ Call Center:

Con la finalidad de atender sus emergencias técnicas, consultas de administración y/o asistencia de ventas, disponemos de un avanzado sistema de telefonía donde usted podrá llamar y conversar con nuestro personal de los departamentos relacionados. El Call Center funciona de lunes a viernes en horas de oficina de 07:30 am a 12:00m y de 12:30pm a 4:00pm. Para sus emergencias fuera de este horario disponemos de teléfonos móviles.

**+57 (314) 8286676, (315) 7168725,  
(305) 2243611, (315) 6777279, (4)  
5565072 en el horario señalado.**



## ✓ Manejo de Emergencias:

+57 (314) 8286676 o (315)  
7168725 (usando WhatsApp),  
fuera del horario de oficina.

**TecnoSoluciones.com** realizará el servicio en el menor tiempo posible, sin embargo, esto dependerá de la disponibilidad del personal técnico correspondiente; ya que los contratos con garantía de personal de guardia las 24 horas del día, deben ser específicos.



## ✓ Soporte en Vivo (preventa):

Para el soporte de preventas disponemos del sistema de chat en vivo en nuestro sitio web [www.tecnosoluciones.com](http://www.tecnosoluciones.com)

Con un simple clic podrá sostener una conversación en línea, y en vivo, directamente con nuestro departamento de ventas.





## ✓ Departamento de Ventas:

Para soporte de preventas o cualquier pregunta relativa a la adquisición o compra de nuestros productos o servicios usted puede comunicarse con nuestro departamento de ventas a los teléfonos del Call Center o de emergencias indicados anteriormente.

## ✓ Redes Sociales:

Nuestras redes sociales también son un punto de encuentro en donde podemos atenderle. Estamos disponibles en todas las plataformas digitales como:

**TecnoSoluciones o  
@TecnoSoluciones.**



# ***¡Tenemos información que le interesa!***

**TecnoSoluciones.com** pone a su disposición nuestro canal de YouTube para que pueda consultar la información que generan nuestros expertos, totalmente gratis. En nuestro canal le contaremos sobre múltiples temas relacionados con las Estrategias de Marketing Digital de 360°. **¡Se sorprenderá... comience ya!**

## ✓ ¡Descubra cómo hacemos una Estrategia de Marketing Digital!

En esta secuencia de 5 videos de 1 minuto c/u le mostramos los pasos previos, y cómo debe aplicarse una **Estrategia de Marketing Digital de 360°, para alcanzar el éxito de su empresa en Internet.**



**Ver Videos ▶**



## ✓ Conozca cuáles son los factores comunes que afectan a las empresas en Latinoamérica y cómo resolverlos!

Descubra cuáles son los principales temas que preocupan a los empresarios en Latinoamérica respecto a los factores de mercadeo y ventas. **Le contaremos las claves para superar sus desafíos comerciales.**

*Aprenda todo esto y mucho  
Más siguiendo nuestro canal de  
YouTube. ¡Suscríbase!*



**Escanea el código con tu móvil y obtén  
nuestros datos de contacto, vídeos de  
estrategias y portafolio de servicios**



# ***¡Contáctenos!***



**Colombia:**

+57 (314) 8286676 / (315) 7168725  
(317) 4747357 / (315) 6777279  
(4) 5565072



**USA:**

+1 (209) 4183266 / (786) 6034768



**Venezuela:**

+58 (414) 5436937 / (414) 4558956  
(424) 3613824



**Contacto vía e-Mail:**

***ventas@tecnosoluciones.com***

***www.tecnosoluciones.com***

***¡Síguenos!***

