

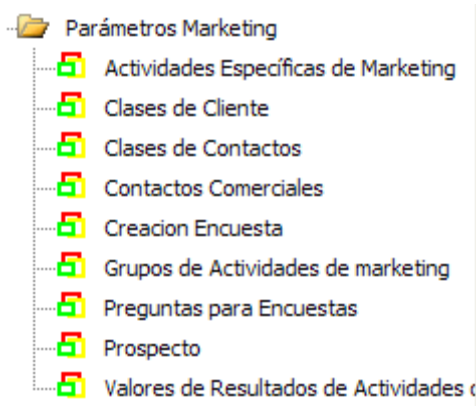
DESCRIPCION DEL SISTEMA ECAS WEB.

SISTEMA DE C. R. M. y de MERCADEO

Objetivo: Brindar a la empresa, las mejores herramientas para el óptimo uso del manejo de las relaciones con los clientes, usando toda la información actualizada y almacenada en los demás módulos que conforman el sistema ecasWEB, para extraer todos los contactos y acciones de marketing a efectuar con los clientes de la empresa. Además permite la definición, aplicación y medición de encuestas.

Procedimiento: La actividad inicial a realizar en el sistema de CRM es parametrización de las acciones a ejercer para el control de las acciones de seguimiento a las relaciones con el cliente. Luego como actividad cotidiana se ejerce el proceso de “Acciones de Marketing”, cubriendo permanentemente todos los eventos en los que cada cliente aplica y ejerciendo los contactos y desarrollando el seguimiento a las actividades, compromisos , generación dinámica de todos los eventos a aplicar, aplicación de encuestas, consultas y reportes.

- **Parámetros Marketing:**



El sistema utiliza una herramienta fundamental para el seguimiento y mercadeo de las actividades de la empresa. En este módulo se alimenta la información básica que se utilizará para clasificar y generar las opciones de mercadeo.

Consta de las siguientes opciones:

Actividades específicas de mercadeo: Permite crear las diferentes actividades que se utilizan en las acciones de mercadeo.

Clases de Cliente: En esta opción se identifican los diferentes clientes con que cuenta la empresa, aplicables a todas las áreas y departamentos de la empresa.

Clases de Contactos: Son las formas en que se ejerce contacto con los diferentes clientes.

Contactos Comerciales: Clasifica las diferentes formas de establecer contactos a través de medios generales o comerciales.

Creación Encuesta: Identifica las diferentes encuestas como las de satisfacción del cliente; que se crean con su respectivo objetivo para ser aplicada en los diferentes actividades comerciales de la empresa.

Grupos de Actividades de marketing: Las Actividades específicas de Marketing se agrupan de manera tal que un grupo de actividades contiene una o viarias de ellas.

Preguntas para encuestas: En esta opción se crean una a una todas las preguntas que van incluidas en las encuestas, claro esta identificando a que encuesta y a que tipo pertenece.

Prospecto: Clasificación de los diferentes prospectos o estados de las actividades de mercadeo.

Valores de Resultados de Actividades de Marketing: De acuerdo a la actividad de mercadeo definida y aplicada en el uso de esta, se clasifica e identifica la respuesta a esta actividad, generando así un resultado de aceptación, negación, sugerencia o paso a seguir.

GENERACION SEGUIMIENTO A ACTIVIDADES CON CLIENTES.

Esta es la labor más importante a ejercer dentro de la empresa y se debe realizar con la absoluta rigurosidad diaria por personas con formación en las áreas de Mercadeo y Relaciones Públicas.

El sistema genera todos los contactos a desarrollar con todos los clientes que cumplan alguna de las actividades que el sistema contempla.



Por la opción indicada con el nombre de este parágrafo, en el sistema; se presenta la pantalla como se muestra a continuación donde se solicita la fecha Inicial y la fecha final a obtener todos los contactos a ejercer, y como respuesta al botón “**Generar Reporte**”, el sistema recorre toda la información de los diferentes módulos que componen el sistema ecasWEB y emite el registro de cada uno de los clientes que cumplan en los criterios de verificación estipulados en el sistema.


CRM / Reportes de Marketing / Reporte de Seguimiento de Actividades de Clientes

Escoja la fecha inicial							Escoja la fecha final																																																																																																								
<div> <div><</div> <div>February 2010</div> <div>></div> </div> <table border="1"> <tr> <td>Sun</td><td>Mon</td><td>Tue</td><td>Wed</td><td>Thu</td><td>Fri</td><td>Sat</td> </tr> <tr> <td>31</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> <tr> <td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td> </tr> <tr> <td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td> </tr> <tr> <td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td> </tr> <tr> <td>28</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> <tr> <td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td> </tr> </table>							Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	<div> <div><</div> <div>February 2010</div> <div>></div> </div> <table border="1"> <tr> <td>Sun</td><td>Mon</td><td>Tue</td><td>Wed</td><td>Thu</td><td>Fri</td><td>Sat</td> </tr> <tr> <td>31</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> <tr> <td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td> </tr> <tr> <td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td> </tr> <tr> <td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td> </tr> <tr> <td>28</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> <tr> <td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td> </tr> </table>							Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat																																																																																																									
31	1	2	3	4	5	6																																																																																																									
7	8	9	10	11	12	13																																																																																																									
14	15	16	17	18	19	20																																																																																																									
21	22	23	24	25	26	27																																																																																																									
28	1	2	3	4	5	6																																																																																																									
7	8	9	10	11	12	13																																																																																																									
Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat																																																																																																									
31	1	2	3	4	5	6																																																																																																									
7	8	9	10	11	12	13																																																																																																									
14	15	16	17	18	19	20																																																																																																									
21	22	23	24	25	26	27																																																																																																									
28	1	2	3	4	5	6																																																																																																									
7	8	9	10	11	12	13																																																																																																									
Vendedor							--Todos--																																																																																																								

Generar Reporte

El usuario selecciona los rangos de fecha, según el control de lleve para este fin. Lo ideal es generar desde el día siguiente y unos o días posteriores, donde se obtiene la siguiente pantalla:

 Imprimir
  Enviar por correo



REPORTE DE SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES Y EVENTOS ESPECIALES DE LOS CLIENTES	
PROFESIONES DE LOS CLIENTES ENTRE 2010-02-03 y 2010-02-07	(0 encontrados)
FECHAS DE CUMPLEAÑOS DE LOS CLIENTES ENTRE 2010-02-03 y 2010-02-07	(29 encontrados)
FECHAS DE ANIVERSARIO DE LOS CLIENTES ENTRE 2010-02-03 y 2010-02-07	(4 encontrados)
FECHAS DE ACTIVIDADES EXTRAS CON LOS CLIENTES ENTRE 2010-02-03 y 2010-02-07	(1 encontrados)
CONTACTOS ACTUALES A 2 DIAS SALIDA DEL TALLER ENTRE 2010-02-03 y 2010-02-07	(32 encontrados)
CONTACTOS ACTUALES A 5 DIAS ENTRE 2010-02-03 y 2010-02-07	(9 encontrados)
CONTACTOS ACTUALES A 30 DIAS ENTRE 2010-02-03 y 2010-02-07	(2 encontrados)
CONTACTOS ACTUALES A 60 DIAS ENTRE 2010-02-03 y 2010-02-07	(9 encontrados)
CONTACTOS ACTUALES A 6 MESES ENTRE 2010-02-03 y 2010-02-07	(21 encontrados)
CONTACTOS ACTUALES A 1 AÑO ENTRE 2010-02-03 y 2010-02-07	(10 encontrados)
PLANES DE MANTENIMIENTO PROGRAMADO ENTRE 2010-02-03 y 2010-02-07	(213 encontrados)

[DOCUMENTOS A VENCER ENTRE 2010-02-03 y 2010-02-07 \(0 encontrados\)](#)

[CREDITOS A VENCER ENTRE 2010-02-03 y 2010-02-07 \(0 encontrados\)](#)

Profesiones ▼ Descargar Excel

Dibujo - Paint

En cada opción se reportan los clientes que cumplan con el criterio como lo muestra la gráfica siguiente:

Nit o CC del Cliente	Nombre del Cliente	Fecha de Cumpleaños	Vendedor	Telefonos	email
10211224	RODRIGO GUTIERREZ GOMEZ	4 de FEBRERO	FABIO JAIR GUTIERREZ	8873342 - 3122878103	0
10212520	FERNANDO ARTURO ANGEL GOMEZ	7 de FEBRERO	FABIO JAIR GUTIERREZ	8830471 - 3116054310	runchisline@terra.com
10242975	JAVIER DIAZ GRANADOS	3 de FEBRERO	MARIA DEL PILAR HOYOS JARAMILL	8741288 - 3006013415	javier.359@hotmail.com
15916145	HERNAN ROBERTO TREJOS PATIÑO	3 de FEBRERO	FABIO JAIR GUTIERREZ	8590885 -	0
15917894	DARIO JOSE TREJOS PATIÑO	6 de FEBRERO	FABIO JAIR GUTIERREZ	8592044-8594332 - 3113406911	carlosjose_0492@hotmail.com

Y para desarrollar y registrar el evento con el cliente, mediante llamada telefónica, correo electrónico, correo físico, o cualquier medio de comunicación, se debe registrar en el sistema, tal como lo permite la figura siguiente como respuesta al comando clic sobre el campo subrayado (Nit o CC del Cliente), donde el mercadeista diligencia (o actualiza de ser necesario) cada campo en las diversas pestañas del formulario, en la medida que está desarrollando el contacto con el cliente en forma directa.

Accion Marketing

RODRIGO GUTIERREZ GOMEZ (10211224)

[Basicos](#)
[Ficha](#)
[Vehiculos](#)
[Historial](#)
[Ordenes](#)
[Registro](#)
[Cita](#)

Nro Identificación	10211224
Dígito Verificación	0
Primer Nombre o Sigla de la Empresa	RODRIGO
Segundo Nombre	
Primer Apellido o RAZÓN SOCIAL de la Empresa	GUTIERREZ
Segundo Apellido	GOMEZ
Tipo Identificación	C
Ciudad Expedicion NIT	MANIZALES (CALDAS)
Nacionalidad	Nacional
Dirección	KR 28B 66 30
Ciudad	MANIZALES (CALDAS)
Teléfono	8873342
Telf Móvil	3122878103
E_mail	0
Pagina Web	0
Vigencia	Vigente
Tipo de Sociedad	Particular No Declarante
Regimen IVA	No Declarante
Sector Comercio	

[Editar](#)

Accion Marketing

CELIAR EFREN BRIÑEZ CUELLAR (93350939)

[Basicos](#)
[Ficha](#)
[Vehiculos](#)
[Historial](#)
[Ordenes](#)
[Registro](#)
[Cita](#)

Datos del Cliente:

Cliente	93350939
Días Plazo	30
Cupo Crédito	
% Desccto	0.00
% Descuento items	0.00
Profesión	
Ocupación	
Empresa donde Trabaja	
Dirección de la Empresa	
Teléfono de la Empresa	
Ciudad de la Empresa	
Cargo en la Empresa	
Ingreso Mensual Aproximado	
Es su primer vehículo?	N
Nro Autos que posee	0
Clase de Cliente	
Cliente Desde	2/1/2010 12:00:00 AM
Día Cumpleaños	
Mes Cumpleaños	
Año Nacimiento	

Accion Marketing

CELIAR EFREN BRIÑEZ CUELLAR (93350939)

[Basicos](#)
[Ficha](#)
[Vehiculos](#)
[Historial](#)
[Ordenes](#)
[Registro](#)
[Cita](#)

Datos del Cliente:

Cliente	93350939
Días Plazo	30
Cupo Crédito	
% Desccto	0.00
% Descuento items	0.00
Profesión	
Ocupación	
Empresa donde Trabaja	
Dirección de la Empresa	
Teléfono de la Empresa	
Ciudad de la Empresa	
Cargo en la Empresa	
Ingreso Mensual Aproximado	
Es su primer vehículo?	N
Nro Autos que posee	0
Clase de Cliente	
Cliente Desde	2/1/2010 12:00:00 AM
Día Cumpleaños	
Mes Cumpleaños	
Año Nacimiento	
Sexo	MASCULINO
Estado Civil	CASADO
Nro Hijos	3
Día Aniversario	1
Mes Aniversario	1
Nombre Conyuge	CLARA MARIA LOPEZ
Hobbie (Afición)	NO DEFINIDO
Como desea ser contactado	INTERNET
A que horas prefiere ser contactado (hh:mm)	TARDE
Dia preferido de contacto	DIA
Asesor Comercial Asignado	FABIO JAIR GUTIERREZ
Notas	1

[Editar](#)

[Regresar](#)

Accion Marketing

RODRIGO GUTIERREZ GOMEZ (10211224)

[Basicos](#)
[Ficha](#)
[Vehiculos](#)
[Historial](#)
[Ordenes](#)
[Registro](#)
[Cita](#)

Vehiculos registrados:

Catalogo	VIN	Placa	Motor	Año Modelo		
L-53S	G000936	BID636	M600936	2001	Editar	Hoja Vida

[Regresar](#)

Catálogo:	RENAULT 19 (1)		
Identificación (V.I.N.):	G000936		
Placa:	BID636		
Motor:	M600936		
Nit Propietario:	10211224 - GUTIERREZ GOMEZ RODRIGO		
Serie:	CL391834		
Chasis:			
Color:	AZUL TINTA		
Año Mod:	2001		
Servicio:	Particular		
Fech Venc Seg Oblg:	2007-07-07		
Conc Venddeor:	S029		
Fecha Venta:	2001-08-12		
Kilomtj Venta:	74924.0000		
# Radio:			
Ultim Kilomtj:	74924.0000		
Kilomtj Promedio:	900.0000		
Categoría:	Z		
Clave del Vehiculo:	10211224		

Se permite actualizar todos los datos del vehículo, incluso si el cliente vendió el automotor.



Hoja de Vida de Automovil			
Datos del Propietario			
Nombres :	RODRIGO	Apellidos :	GUTIERREZ
Documento de Identidad :	10211224	Expedido En :	MANIZALES (CALDAS) Tipo de Nacionalidad : Nacional
Dirección :	KR 28B 66 30	Ciudad :	MANIZALES (CALDAS) Telefono : 8873342
Movil :	3122878103	E-Mail :	0 WebSite : 0
Datos del Vehiculo			
Catalogo :	L-53S	VIN :	G000936 Placa : BID636
Número Motor :	M600936	Serie :	CL391834 Chasis :
Color :	AZUL TINTA	Año de Modelo :	2001 Tipo de Servicio : Particular
Concesionario Vendedor :	S029	Fecha de Venta :	2001-08-12
Ultimo Kilometraje :	74924.0000		
Kilometraje Promedio Mes:	900.0000		
Operaciones			
PREFIJO-NUMERO ORDEN	CODIGO OPERACION	DESCRIPCION OPERACION	PRECIO FECHA DE TERMINACION
Repuestos			
PREFIJO-NUMERO ORDEN	DOCUMENTO DE TRASNFERENCIA	REPUESTO CODIGO REPUESTO	CANTIDAD VALOR UNITARIO

Con el conocimiento de la hoja de vida del automotor, la labor de mercadeo se facilita al permitir que el mercadeista hable al cliente con toda propiedad y pleno conocimiento de causa.

Accion Marketing

RODRIGO GUTIERREZ GOMEZ (10211224)

Basicos

Ficha

Vehiculos

Historial

Ordenes

Registro

Cita

Entradas registradas:

No.	Actividad	Detalle	Fecha	Asesor	Resultado	Prox. Fecha
4859	EVENTOS	GRACIAS	2009-02-16	FABIO JAIR GUTIERREZ	FIDELIZADO	

Regresar

Se relacionan todos los contactos que la empresa ha mantenido con el cliente, permitiendo el conocimiento de todas las llamadas, compromisos, reclamos registrados con el cliente, para un fluido y certero contacto con el cliente.

Accion Marketing

RODRIGO GUTIERREZ GOMEZ (10211224)

Basicos
Ficha
Vehiculos
Historial
Ordenes
Registro
Cita

Orden	Estado	Placa	Fecha	Cargo	Trabajo	Kilom.	Obs. Cliente	Obs. Recepcionista	Salida
1-84731	Entregada	BON273	2007-08-23	Cliente	Mecanica	48120		ALINEACION	2008-02-11

Accion Marketing

RODRIGO GUTIERREZ GOMEZ (10211224)

Basicos
Ficha
Vehiculos
Historial
Ordenes
Registro
Cita

Número

26140

Cliente

RODRIGO GUTIERREZ GOMEZ (10211224)

Actividad

EVENTOS ▼

Detalle

-

+

Fecha

2010-02-01

Vendedor

FABIO JAIR GUTIERREZ (62)

Resultado

ABURRIDO CON LA MARCA ▼

Fecha Próxima Contacto

Mercadeista

ADRIANA ECHEVERRY D ▼

Duración Mins.

En esta pantalla el mercadeista registra toda la conversación sostenida con el cliente, seleccionando la actividad de la lista desplegable, relacionando en el campo detalle

completamente el contenido desarrollado de la llamada y seleccionando el resultado de la llamada de la lista desplegable según la parametrización previamente desarrollada en los parámetros. El nombre del mercadeista y el tiempo de la llamada lo registra automáticamente el sistema tomándolo desde el tiempo inicial del evento de la llamada hasta la salida del evento.

CONSULTA

Taller N° : PRINCIPAL MANIZALES Fecha Preferencia : 01/02/2010

Hora de Preferencia: 07:00:00 Realizar Consulta

NUEVA

Placa : BMP333 Clave : Consultar

Vehiculo : C066 TWINGO UNIVERSITARIO Nombre : CLAUDIA MILENA RAMIREZ

Telefono : 6741749 Movil : 3104321687

Correo Electrónico :

Observaciones :

Recepcionista : CARMEN YOHANA CASTAÑO ESCOBAR Hora Escogida : 07:00:00

Servicio : --No Asignado-- Guardar Cita

HORA	CARMEN YOHANA CASTAÑO ESCOBAR	CESAR AUGUSTO CARVAJAL	CLAUDIA PATRICIA PALACIOS	JULIAN RESTREPO
07:00:00 - 07:15:00	LIBRE	LIBRE	OCUPADO	LIBRE
07:15:00 - 07:30:00	OCUPADO	LIBRE	LIBRE	LIBRE
07:30:00 - 07:45:00	LIBRE	LIBRE	LIBRE	OCUPADO
07:45:00 - 08:00:00	LIBRE	LIBRE	LIBRE	LIBRE

Regresar

En este tablero, el mercadeista tiene la gran herramienta para otorgar una cita al taller y comprometer al cliente a cumplirla con el objetivo de incrementar las ventas del taller y proveer un eficiente y excelente servicio integral al cliente (ver el manejo de este tablero en el sistema de taller de servicio), al poder otorgar con plena certeza el día, la hora, el recepcionista y el taller sede que más le convenga al cliente para el mantenimiento del automotor.

Profesiones de los clientes entre FECHA_INICIAL y FECHA_FINAL:

En esta opción el sistema reporta todos los clientes que tengan una profesión registrada y que el día de la profesión este comprendido entre las fecha del reporte. Entre paréntesis se emite el número de clientes que cumplen con el evento.

Cumpleaños de los clientes entre FECHA_INICIAL y FECHA_FINAL:

Se reportan todos los clientes que cumplen años de nacimiento (onomástico) entre las fechas del reporte.

Aniversario de los clientes entre FECHA_INICIAL y FECHA_FINAL:

Se reportan todos los clientes que cumplen aniversario de casados o de la empresa, entre las fechas del reporte.

Actividades Extras con los clientes entre FECHA_INICIAL y FECHA_FINAL:

Se reportan todos los clientes que registran alguna actividad o compromiso comercial con la empresa registrada en el módulo de registro de eventos.

Clientes actuales a N días de salida del taller entre FECHA_INICIAL y FECHA_FINAL:

Se reportan todos los clientes que cumplen **N** días de haberle entregado el vehículo como consecuencia de un trabajo realizado en el taller. El parámetro N se define en la configuración del sistema de taller y se recomienda que este entre los 2 los 8 días. Esta llamada es fundamental en las políticas de calidad de servicio y donde la empresa agradece al cliente por usar sus servicios, en esta opción también se permite aplicar la encuesta que se haya formulado para este fin.

Clientes actuales a [5 días] [30 días] [60 días] [6 meses] [1 año] de haberle entregado su vehículo entre FECHA_INICIAL y FECHA_FINAL:

Se reportan todos los clientes que cumplen **[el parámetro]** de haberle entregado el vehículo como consecuencia de la VENTA de un automotor **(nuevo o usado)**. En cada evento se debe desarrollar la comunicación adecuada al tiempo de la entrega del vehículo y donde se permite que la empresa agradezca al cliente por comprar sus productos y recordar las políticas de servicio y garantía, en esta opción también se permite aplicar la encuesta que se haya formulado para este fin.

Planes de Mantenimiento programado entre FECHA_INICIAL y FECHA_FINAL:

Se reportan todos los vehículos de los clientes que cumplen con algún **PLAN DE MANTENIMIENTO PROGRAMADO** definido para los grupos de vehículos los cuales cobijan todos los automotores. Este registro se obtiene mediante el cálculo que el sistema aplica para cada automotor que visita al taller o que fue vendido por la empresa, proyectando el kilometraje promedio diario del automotor y verificando si algún ***mantenimiento definido*** o repuestos ***con definición de longevidad por kilometraje*** del vehículo, para los diversos kilometrajes según la ficha técnica emitida por cada casa matriz, cumple dentro del kilometraje estimado para el rango de fechas. Por lo tanto es de suma importancia alimentar el sistema con estas fichas y agrupar cada catálogo de vehículo al grupo que corresponda como lo explica el manual de taller de servicio (ver). *Esta es la opción que le permite a la empresa mantener un fluido flujo de vehículos en mantenimiento en el taller* aumentando en progresión geométrica sus ingresos y cumplir la máxima que es la empresa quien se preocupa del mantenimiento del automotor y no el dueño del auto.

Documentos a Vencer entre FECHA_INICIAL y FECHA_FINAL:

Se reportan todos los documentos de los vehículos de los clientes que presentan vencimiento entre los rangos de fechas con el objetivo de informar al cliente sobre todo los de índole legal como la revisión Técnico-Mecánica y eventualmente venderle los que sean de distribución en la empresa como el SOAT y los demás seguros. Actividad muy importante puesto que le evita al cliente el alguna sanción por el incumplimiento de un documento.

Créditos a Vencer entre FECHA_INICIAL y FECHA_FINAL:

Se reportan todos los clientes que cumplen o terminan de cancelar el vehículo vendido con crédito a **N** meses para ofrecerle los nuevos modelos y aprovechar que el cliente está acostumbrado a pagar la cuota mensual del crédito del automotor y es más fácil que opte por el cambio del automotor generando una nueva venta.