

Infor CRM^{Epiphany} para Comunicaciones



➔ Bell Canada, uno de los proveedores de comunicación más grandes de Norte América, con más de 20 millones de clientes aprovecha las ventajas de Infor CRM para Comunicaciones para mejorar la interacción con los clientes, obteniendo un 15 por ciento de incremento en el ingreso promedio por usuario (ARPU).

Sea emprendedor

Hoy en día, luego de la desregularización, la industria de las comunicaciones global con base IP es completa y competitiva. El desafío es gestionar las operaciones y prácticas globales altamente cambiantes, competir por nuevos clientes y optimizar las relaciones con los ya existentes, todo mientras se aprovecha la tecnología con la que cuenta su empresa y se maximizan las inversiones en infraestructura. La convergencia de servicios de voz y datos presenta nuevas oportunidades, como así también desafíos. Así como los operadores de líneas fijas compiten con Voz sobre IP (VoIP) y los proveedores de cable por la adquisición de clientes, la retención y la expansión de servicios, las compañías emprendedoras saben que la propuesta de ofertas en el mercado es la clave para sobrevivir.

La aplicación líder del mercado Infor[™] CRM Epiphay[®], fue diseñada según las necesidades de las empresas de comunicaciones de hoy. Ofrece las mejores propuestas para

incrementar y cruzar las ventas (up-sell /cross-sell) durante interacciones entrantes y salientes. Además, trabaja continuamente con los sistemas iniciales y finales con los que cuenta su empresa para que usted pueda alcanzar los resultados sin la necesidad de “quitar y reemplazar”.

Aproveche la experiencia

Como proveedor líder de soluciones de CRM para la industria de las comunicaciones, Infor tiene una comprensión crítica de los requerimientos competitivos, obtenida a través de años de experiencia exitosa en el negocio y en la implementación de software. Nuestra solución CRM específica de negocios ayuda a compañías como la suya a alcanzar una diferenciación competitiva en los siguientes sentidos:

- *Velocidad hacia el mercado* — genere nuevas oportunidades de venta en forma eficiente sin desperdiciar recursos mediante la oferta de desarrollos y ciclos de implementación más reducidos.
- *Incremento la variedad de ofertas* — optimice el potencial de las relaciones existentes con clientes vendiendo ofertas que minimizan la tasa de rotación y maximizan los ingresos.
- *Reduzca la rotación e incremente la rentabilidad de los clientes* — utilice modelos de detección de rotación Infor para identificar los clientes en riesgo e implementar ofertas proactivas para retenerlos.
- *Maximice sus inversiones en tecnología* — aumente sus

sistemas iniciales y finales y aproveche su inversión en tecnología sin realizar gastos adicionales de IT.

- *Promueva la flexibilidad* — Incremente su fuerza y resistencia a las amenazas del mercado. Confíe en la tecnología abierta y adaptable de Infor para lograr una infraestructura de negocio flexible.

Concéntrese en el negocio

Con Infor CRM para Comunicaciones, los proveedores de servicios de comunicación pueden incrementar la venta cruzada de nuevos productos y disminuir la rotación con interacciones inteligentes y dirigidas a eventos en todos los puntos de encuentro, incluyendo canales salientes como ser servicio de mensajes cortos (SMS), correo electrónico, ventas telefónicas y marketing directo, como así también atención telefónica entrante, online, respuesta de voz interactiva (IVR) y canales de venta.

Las capacidades claves incluyen:

Incremento del ingreso promedio por usuario

Infor CRM para Comunicaciones incrementa el ingreso promedio por usuario (ARPU) y maximiza el potencial del cliente ofreciendo las mejores ventas cruzadas, un incremento de las mismas y ofertas de retención durante interacciones tanto salientes como entrantes.

Identifique la mejor acción a realizar

Los análisis sofisticados pueden ser aprovechados en la interacción con el cliente, ya sea como una solicitud de servicio entrante como con una comunicación proactiva por correo postal o electrónico directo, o campaña del servicio telefónico de atención al cliente. Una única combinación de análisis en tiempo real y oferta de arbitraje lo ayudará a clasificar cientos – y hasta miles- de posibilidades para identificar la próxima acción que alinee las necesidades de sus clientes y los objetivos de su negocio. Usted será guiado continuamente, desde la aceptación del servicio hasta la siguiente etapa lógica del proceso de compra y servicio.

Genere interacciones personalizadas

Con la poderosa solución de Infor CRM, usted mejorará los niveles de retención de los mejores clientes al tiempo que reducirá los costos de servicio de clientes menos rentables. La solución reduce la rotación recomendando una oferta de retención óptima para cada cliente, comparando el valor de la oferta con el valor que el cliente le ofrece a su organización.



Sincronice el marketing

Transforme su marketing desde la idea hasta las acciones orientadas a los clientes. Infor CRM para Comunicaciones permite a los proveedores de servicios reemplazar las técnicas de marketing tradicionales por procesos de marketing coordinados en canales entrantes y salientes, que dan como resultado una interacción fluida con el cliente. Si usted está manteniendo una llamada entrante con el cliente, una solicitud de seguimiento o una acción de un contrato que vence, este enfoque le dará mejores respuestas a sus clientes y generará oportunidades para incrementar las ventas.

Mejore la agilidad

Infor CRM para Comunicaciones le permitirá examinar factores contextuales de influencia de la oferta tales como selecciones de programas de procesamiento de voz (IVR), canales de interacción, tiempo de retención de llamadas, patrones de facturación y aprovisionamiento y más en tiempo real. La solución construye y adapta automáticamente sus modelos basados en la interacción con los clientes, permitiendo que los expertos en marketing creen y personalicen ofertas en una fracción del tiempo del que los sistemas tradicionales generan sus ofertas.

Incremente los sistemas existentes para una rápida implementación

Infor CRM para Comunicaciones le permitirá aprovechar su inversión en tecnología existente. La solución puede coexistir en forma continua con los sistemas que usted tenga de VoIP y cable o línea fija tradicional de infraestructura de IT (Tecnología). Su arquitectura abierta lo hace compatible con las aplicaciones de las comunicaciones de hoy – y adaptable a las tecnologías de la próxima generación de mañana.

Aproveche las mejores prácticas de la industria

Los modelos de datos apropiados de la industria, las plantillas y los procesos garantizan la adhesión a los estándares de la industria. Con soporte para el proceso del Mapa de Operaciones de Telecomunicaciones mejorado (eTOM) y experiencia que integra el CRM generalmente utilizado y sistemas de facturación en la industria de las comunicaciones, Infor CRM es una solución probada que aporta resultados reales del negocio como servicios para la penetración en el mercado, para bajar las tasas de rotación y mejorar el ARPU.

Los componentes incluyen:

Marketing

La capacidad de marketing entrante y saliente ayuda a continuar con las campañas y crear perfiles de clientes en tiempo real, que pueden ser analizados para identificar ofertas de mayor impacto al momento de la interacción.

Ventas

La automatización de la fuerza de ventas y las capacidades de gestión de oportunidades facilitan las conversaciones con los clientes aportando inteligencia en cada interacción con ellos.

Servicio

La capacidad de un centro de atención personalizado ofrece a los representantes de atención al cliente una visión unificada de los mismos en todos los sistemas existentes, les permite reducir los tiempos de las llamadas y resolver los temas durante el primer contacto. Los análisis sofisticados y en tiempo real están dirigidos hacia procesos y ofertas personalizadas y centralizadas en el cliente, convirtiendo a las interacciones con los clientes en una oportunidad de obtener ingresos.

Vea los resultados ahora

Infor CRM para Comunicaciones permite que muchos de los proveedores de comunicaciones, VoIP, cable y servicios en entretenimiento más grandes y exitosos del mundo puedan capitalizar relaciones actuales con los clientes, construir relaciones nuevas y aprovechar su inversión en tecnología. Permita que esta poderosa solución ayude a su compañía a generar una ganancia rápida a través de:

- Un aumento de ofertas de servicios en el mercado
- Una reducción de la rotación
- Un aumento del ingreso promedio por usuario
- Procesos continuos de marketing enfocados en eventos
- Una mejora de la flexibilidad y adaptación
- Una fácil integración con sistemas tecnológicos existentes
- Una reducción del tiempo de llegada al mercado
- Un costo total de titularidad más bajo

Acerca de Infor

Infor ofrece software específico para cada negocio a organizaciones emprendedoras. Con experiencia integrada, las soluciones de Infor permiten a las empresas de todo tamaño ser más emprendedoras y adaptarse a los rápidos cambios del mercado global. Con más de 70,000 clientes, Infor está cambiando lo que esperan las empresas de un proveedor de software empresarial. Para mayor información, visite <http://latinamerica.infor.com>

Cimatic de México S.A. de C.V.
Río Tíber 66 Piso 7
Col. Cuauhtémoc
México DF
Tel. (55) 1500 0780
info@cimatic.com.mx
www.cimatic.com.mx

