

Infor CRM^{Epiphany} para Servicios Financieros



➔ Las soluciones Infor CRM están ayudando a muchas de las organizaciones más grandes y exitosas de servicios financieros a capitalizar sus actuales relaciones con clientes, construir nuevas y aprovechar sus inversiones en tecnología.

Sea emprendedor

La industria de servicios financieros globales de hoy es compleja y competitiva. El desafío es gestionar rápidamente las operaciones y prácticas globales cambiantes mientras compiten por contar con nuevos clientes y ofrecer valor agregado a los clientes existentes. Para poder sobrevivir y prosperar, las organizaciones de servicios financieros emprendedoras saben que deben aumentar la retención de los clientes a la vez que deben expandir la cantidad de productos por hogar, proveyendo un servicio de atención al cliente excepcional por medio de canales múltiples y reduciendo los costos de servicio.

InforTM CRM Epiphany[®], un conjunto líder del mercado, fue diseñado teniendo en cuenta a las compañías de servicios financieros de hoy. Ofrece a las interacciones con clientes una inteligencia en el instante y enfocada en eventos en sucursales y centros de atención a través de canales de marketing directo y sistemas de auto servicio. Además, trabaja en



forma continua con los sistemas de atención y administración (front-and back-end systems) existentes para que usted pueda aprovechar la tecnología e inversiones de infraestructura que ya tiene a su disposición.

Aproveche la experiencia

Como proveedor líder de soluciones de CRM para la industria de servicios financieros, Infor comprende en forma crítica sus requerimientos competitivos. Esta capacidad fue adquirida mediante años de éxito en el negocio y en la implementación de software. Nuestra solución CRM específica del negocio ayuda a compañías como la suya a alcanzar una diferenciación competitiva de la siguiente forma:

- *Acelera el tiempo de llegada al mercado* – Genera nuevas oportunidades de venta eficientemente sin malgastar recursos a través de desarrollos de propuestas y ciclos de implementación más cortos. Personaliza la oferta de productos en tiempo real y encuentra a los clientes que las quieren ahora.
- *Obtiene un potencial crecimiento orgánico* – maximiza el potencial completo de las relaciones existentes con clientes para incrementar los ingresos. La información en tiempo real de sus clientes le permite anticipar las necesidades y capitalizar en tendencias de gastos.
- *Maximiza su inversión en tecnología* – mejora sus sistemas de atención y administración y aprovecha sus

inversiones existentes en tecnología sin generar desembolsos adicionales de IT (tecnología).

- *Fomenta la flexibilidad* – incrementa 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

Infor CRM para Servicios Financieros es una solución de canales múltiples y crecimiento orgánico que ayuda a los bancos minoristas a incrementar sus productos por hogar y retener a sus clientes existentes. Lo hace optimizando las interacciones con los mismo en todos los puntos de contacto: sucursales, centros de atención, canales de marketing directo incluyendo correo postal y electrónico directo y sistemas de auto servicio incluyendo la Web, cajeros automáticos (ATM), respuesta interactiva de voz (IVR) y dispositivos móviles.

Las capacidades clave incluyen:

Incremento de los productos por hogar

Infor CRM para Servicios Financieros incrementa los productos por hogar y maximiza el potencial de los clientes 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

Sofisticados análisis pueden ser aprovechados en la interacción con los clientes, 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, como ser la apertura de una cuenta o la captura y el envío de información al sistema de seguimiento apropiado.



Genere interacciones y propuestas 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 propuesta de retención óptima para cada cliente, comparando el valor de la oferta con el valor que el cliente le ofrece a su organización. Asimismo, evalúa los niveles de rotación y calificación y destaca los atributos de los clientes con lo que se puede realizar propuestas óptimas para la retención de clientes.

Sincronice el marketing

Transforme su marketing desde la generación de la idea hasta las acciones orientadas a los clientes. Infor CRM para Servicios Financieros permite a su organización reemplazar técnicas de marketing tradicionales por procesos coordinados de marketing tanto en los canales entrantes como salientes, lo que da 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 certificado de depósito con vencimiento, este enfoque le dará mejores respuestas a sus clientes y generará oportunidades para incrementar las ventas.

Mejore la agilidad

Infor CRM para Servicios Financieros le permitirá examinar factores contextuales tales como recorridos de la respuesta interactiva de voz (IVR) de la persona que llama, tiempo de retención de llamadas, locación de los cajeros automáticos (ATM), cambios recientes de la tasa de interés y datos online. Los especialistas en marketing podrán crear y personalizar propuestas en una fracción del tiempo del que los sistemas tradicionales generan sus propuestas.

Aproveche las mejores prácticas de la industria

Esta solución incluye datos para la gestión de propuestas verticales y específicas, modelos y procesos para ayudarlo a aprovechar las mejores prácticas de la industria. Cumple con las necesidades específicas de una cantidad de roles orientados a los clientes dentro de su organización y es fácil de configurar adaptaciones a medida que sus roles y procesos evolucionan.

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 propuestas de mayor impacto al momento de la interacción.

Ventas

La automatización de la fuerza de ventas y las capacidades de gestión de oportunidades facilitan el diálogo 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 orientados hacia procesos y propuestas personalizadas y centralizadas en el cliente, convirtiendo a las interacciones con los mismos en una oportunidad para obtener ingresos.

Vea los resultados ahora

Basado en un enfoque práctico que aprovecha las mejores prácticas, procesos de negocio probados y estrategias construidas específicamente para los servicios financieros, Infor CRM para Servicios Financieros permite a muchas de las organizaciones más grandes y exitosas de este rubro a capitalizar las relaciones con los clientes, a construir nuevas relaciones y aprovechar sus inversiones en tecnología. Deje que esta poderosa solución ayude a su compañía a generar una ganancia rápida a través de:

- Un incremento de las capacidades de crecimiento orgánico
- Un aumento de productos por hogar
- Procesos continuos de marketing enfocados en eventos
- Una mejora en la flexibilidad y adaptación
- Una fácil integración con los 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

