

Infor CRM Epiphany®



Be enterprising.

La manera en que las compañías se relacionan con sus clientes está sufriendo una transformación fundamental. Esta revolución se genera por muchos factores: una mayor resistencia del consumidor a los métodos de marketing tradicionales, la proliferación de los canales de comunicación, las restricciones legales en constante cambio y el reconocimiento de que el valor potencial del ciclo de vida de un cliente es más importante que la satisfacción a corto plazo.

En respuesta, las compañías más orientadas a los clientes están adaptando radicalmente su mezcla de ventas, marketing y servicios para aprovechar mejor los canales menos tradicionales de interacción con los clientes, pero a final de cuentas, más eficaces. Como resultado, estas compañías pueden proporcionar mensajes más oportunos y relevantes y crear una relación más sólida, duradera y valiosa con sus clientes.

Infor™ encabeza esta transformación como el proveedor líder mundial en soluciones específicas de negocios para organizaciones emprendedoras. Brindamos una oferta integrada e interdisciplinaria que se enfoca en los desafíos fundamentales que enfrentan las compañías, en una amplia gama de procesos del negocio, incluyendo aquellos en contacto directo con los clientes.

El CRM Epiphany® de Infor es una solución líder en el mercado que ayuda a las compañías orientadas al cliente a aprovechar al máximo las interacciones con éstos y mejorar sus ventas, marketing y operación de servicios para aumentar la fidelidad, mejorar la preferencia de la marca e incrementar la rentabilidad.



Aproveche la Experiencia

Infor ofrece soluciones empresariales con su experiencia incorporada a más de 70,000 clientes en todo el mundo, lo que prueba que tenemos la trayectoria y el conocimiento para mejorar la gestión de las relaciones con los clientes a nivel empresarial. Las compañías que están centradas en sus clientes en las industrias de comunicaciones, servicios financieros, seguros, ventas por menor, hotelería, viajes, entretenimiento, manufactura y otras, confían en el CRM de Infor para maximizar cada interacción con los clientes.

Nuestra visión del *diálogo continuo con el cliente* es el cimiento de nuestras soluciones de CRM y es lo que hace que Infor sea una empresa única. Con el CRM de Infor, usted puede implementar esta visión para obtener un mejor entendimiento del cliente y responderles con base en dicho entendimiento y para brindar resultados de negocios que se pueden medir. Su habilidad para mantener el *diálogo continuo con el cliente* puede evaluarse con algunas preguntas simples.

¿Tiene usted información de su cliente? ¿Tiene la capacidad de responder a las necesidades del cliente con base en esa información? ¿Es Ud. consistente en la manera de comercializar, vender y darles servicio en todos los canales que están en contacto directo con el cliente?

¿En lugar de poner productos a la venta, tiene su organización suficiente entendimiento sobre los clientes como para crear ofertas basadas en las necesidades individuales de aquellos clientes específicos al momento de la interacción? ¿En lugar de relacionarse con los clientes de forma aleatoria y poco sistemática, su compañía brinda una experiencia consistente para cada contacto iniciado por el cliente? ¿Saca provecho de esta oportunidad para entender las características geográficas, demográficas y psicográficas de los clientes con el objeto de generarles confianza y reforzar los lazos emocionales de éstos con la compañía?

Con el CRM de Infor, las compañías líderes orientadas al cliente pueden ver cada interacción con el cliente como una oportunidad para retener a un cliente valioso, incrementar los ingresos, aumentar la fidelidad y reforzar su marca. Estas empresas acuden al Infor CRM para que los ayude a vincularse con sus clientes, anticipar sus necesidades y brindar los productos y servicios que ellos quieren y cuando los quieren.

Concéntrese en el negocio.

La solución CRM de Infor le permite optimizar sus interacciones con los clientes en unidades y canales de varios negocios. Si su objetivo es aprovechar mejor las oportunidades del marketing interno y externo, conducir campañas de marketing externo más inteligentes o mejorar la efectividad de sus operaciones de ventas y servicios, el CRM de Infor mejora el proceso completo de la gestión de la relación con los clientes al más bajo costo total de propiedad.

El CRM de Infor — Éxito en la industria

El Infor CRM es significativo para muchos tipos de negocios y brinda resultados centrados en el cliente y tangibles a todas las industrias que se detallan a continuación.

Comunicaciones

En el competitivo mercado de las comunicaciones, la rentabilidad de la inversión de varios miles de millones de dólares depende de las pequeñas ventajas en los costos de adquisición de los clientes, los índices de retención y la prima en los precios. Las compañías con más efectividad en sus procesos de ventas, marketing y servicios generalmente son exitosas a costa de las empresas rivales que son menos hábiles con los clientes. El CRM de Infor ayuda a maximizar la rentabilidad de los proveedores de servicios, en primer lugar, al destacar las mejores ofertas de ventas cruzadas y ventas ascendentes durante las interacciones de marketing interno y externo, y en segundo lugar, al optimizar las decisiones del cliente en varios canales, como también, en líneas de servicio



y de productos.

Servicios financieros

Las fusiones y adquisiciones han transformado al sector de servicios financieros puesto que los bancos de retail con mentalidad de crecimiento buscan nuevas eficiencias y capacidades al igual que nuevos clientes. En la actualidad, las oportunidades y los retos verdaderos radican en un crecimiento orgánico, lo que maximiza el valor de las relaciones existentes. Las organizaciones de servicios financieros están concentrándose en elevar los productos por hogar, la participación en el gasto del consumidor y retención de los clientes existentes. El CRM de Infor los ayuda a lograr estos objetivos al permitir interacciones inteligentes con el cliente, basadas en eventos, en todos los puntos de contacto, ya sea interno o externo, con el cliente y en todos los sistemas de autoservicio, y a la vez, disminuye los costos de los servicios y mejora la eficiencia operativa.

Hotelería

En la industria hotelera, el éxito depende de la calidad del servicio. No basta con cumplir con las expectativas del cliente en este duro negocio donde se trabaja las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Usted debe superar las expectativas de sus huéspedes, porque si no lo hace, lo hará la competencia. Esto ejerce presión para que constantemente se presenten nuevos servicios. El CRM de Infor incluye capacidades y procesos analíticos que permiten que las compañías hoteleras entiendan mejor el comportamiento de sus huéspedes, crear lealtad en ellos, realizar sugerencias de ventas óptimas y organizar campañas de marketing de mayor impacto. La habilidad de crear y sacarle provecho a una única visión de sus huéspedes en todas las unidades de negocios proporciona una importante ventaja.

Seguros

Las compañías de seguros de hoy están enfocadas en mejorar las relaciones con sus asegurados, brokers y agentes para incrementar la cantidad de pólizas vigentes y aumentar la participación en el gasto del consumidor, y al mismo tiempo, reducir los costos con la optimización de las operaciones internas. El Infor CRM permite que las compañías de seguros aumenten su efectividad de ventas cruzadas y reduzcan el desgaste gracias a una relación con los clientes más sólida, más rentable y a largo plazo. Las analíticas en tiempo real facilitan la recomendación de ofertas atractivas durante las interacciones internas. La integración perfecta con los sistemas anteriores y con varios canales del cliente proporciona un desktop único al representante de servicios a

Los clientes de CRM de Infor han logrado resultados como estos:

- > aumento del 48% en los productos por hogar
- > venta del 43.6% productos nuevos para nuevos clientes
- > venta del 46% más, productos nuevos vendidos en ACD
- > aumento del 455% total de consumidores registrados
- > aumento de + del 50% total de correo directo
- > aumento del 160% total de proveedores respaldados
- > aumento del 15% total de marcas respaldadas
- > aumento del 14% en los ingresos por socio

cliente para lograr operaciones más económicas de los centros de contacto.

Ventas por menor

El mundo de las ventas por menor es complejo, con un conjunto de tiendas, productos, canales, formatos y geografías que siempre está en expansión. Los retailers se enfrentan a mayores expectativas de servicio por parte de los clientes, mientras que a la vez, la competencia y el hecho que los productos se vuelven cada vez menos diferenciados (lo que se denomina *commoditization*) hacen que sea más difícil mantener las mejores políticas de precios y los márgenes de ganancia.

El CRM de Infor proporciona inteligencia empresarial al minuto, basada en eventos, para las interacciones con los clientes, por lo que los comerciantes pueden entender el comportamiento del cliente y descubrir el verdadero potencial de las campañas de marketing, que incluyen marketing externo basadas en permisos para incrementar la fidelidad y la retención de los clientes.

Viajes y Entretenimiento

La industria mundial de viajes y entretenimientos es un mercado dinámico con cambios drásticos en la demanda. Al mismo tiempo, los nuevos canales de ventas y la competencia de bajo costo continúan erosionando los ingresos y los márgenes hasta de los participantes más rentables. El CRM de Infor ayuda a las compañías de viajes y entretenimientos a aumentar su rentabilidad a través del uso de analíticos y procesos que les permiten comprender la historia de los clientes y sus patrones de compra, hacer las sugerencias de ventas más óptimas e incrementar el ingreso neto sin reemplazar los sistemas.

Manufactura

Los fabricantes de automóviles, de equipos y maquinaria industrial, de alta tecnología, electrónicos y de otras industrias se enfocan en crear nuevos negocios y maximizan las oportunidades con sus clientes existentes. El CRM de Infor proporciona la información en tiempo real que ellos necesitan para hacer esto de la mejor manera. Automatiza todo, desde los pedidos repetidos hasta las configuraciones únicas, los precios y las cotizaciones, mejora la calidad al prevenir retrasos de información y al minimizar el riesgo y las fallas. La integración perfecta con el ERP de Infor y con aplicaciones anteriores de ERP reduce los costos y mejora la eficiencia operativa. El resultado es una mayor satisfacción del cliente.

El CRM de Infor: Capacidades exhaustivas

Desde marketing interno y externo hasta ventas y servicios, el CRM de Infor ofrece soluciones poderosas y totalmente integradas que satisfacen todas sus necesidades.

Marketing

Marketing Entrante (Inbound)

Sirve como un marco para las decisiones, poderoso y en tiempo real, que ayuda a las compañías a administrar las interacciones iniciadas por los clientes en varios canales. Con un enfoque hacia la generación incremental de ingresos y hacia la mejora de la retención de los clientes, el sistema recomienda la acción próxima y mejor con un formato de oferta de venta ascendente, cruzada o de retención. Se utilizan analíticos para adaptar automáticamente las

respuestas a las interacciones con los clientes en tiempo real, basadas en la forma en que el perfil único del cliente concuerda con los perfiles del modelo. Luego, el sistema proporciona las ofertas de mayor impacto en el momento de la interacción y todas las unidades y canales de negocios, incluyendo Websites, centros de contacto /llamadas, IVRs, ATMs, y puntos de venta.

Marketing Saliente (Outbound)

Es una solución de marketing con una base de datos integrada para la planeación, ejecución y control de las campañas de marketing basadas en permisos. Además de la administración de una base de datos sofisticada que le ayuda a convertir entendimiento en acción, ofrece capacidades para una administración superior de la campaña que le permite planear y ejecutar las campañas externas. Un proceso analítico en línea integrado (OLAP por su sigla en inglés) y un proceso analítico de predicción (que incluye un análisis completo de las respuestas al sitio de Internet) le permiten evaluar la información de los clientes para la definición de perfiles, pronósticos, segmentación y para otros propósitos. Las reglas automatizadas de negocios globales y una funcionalidad de todo el sistema de inclusión y exclusión voluntaria lo ayuda a llegar a más clientes y compradores en potencia mientras que cumple con las políticas de marketing de la compañía, como también y con la normatividad. En el momento de analizar los resultados, el Outbound Marketing le ofrece informes integrados y de circuito cerrado que lo ayudan a entender las respuestas a las campañas según varias fuentes, mejorar la definición del objetivo, y lograr que la inteligencia se vea reflejada en las próximas campañas. En general, se pueden reducir los ciclos de las campañas, mejorar la eficiencia del marketing y construir relaciones duraderas con los clientes, al tiempo que se respetan la privacidad y las preferencias de contacto del cliente.

Gestión de recursos de marketing

Esta práctica solución otorga la visibilidad necesaria de las actividades de marketing para mantenerse enfocado en la estrategia. Asimismo, la base de conocimientos de actividades de marketing le permite administrar el ciclo de vida de la operación completa de marketing, desde la planeación, a la producción y hasta la gestión de documentos. Las capacidades incluyen presupuestos, administración de proyectos y tareas, administración de flujo de trabajo, aprobaciones, y control de calendarios centrales y de versiones, lo que lo ayuda a tomar el control de los presupuestos de marketing, mejorar la colaboración entre los equipos de marketing internos y externos y manejar los



documentos en forma dinámica. Se logrará un mejor entendimiento de los gastos de marketing, un mejor alineamiento de los programas con la estrategia de marketing y una reducción de pérdidas y redundancia.

Ventas


Ventas

La solución de ventas otorga a las compañías una herramienta sumamente efectiva para coordinar los esfuerzos de ventas en el ciclo de vida completo del cliente, desde la obtención de los prospectos hasta el cierre de las operaciones. Extrae la inteligencia del cliente que se encuentra dentro de las diferentes organizaciones y la incluye en el proceso de ventas, lo que ayuda a los representantes de ventas a convertirse en "consultores de confianza" y a hacer ofertas apropiadas y enfocadas al cliente.

Las sofisticadas capacidades de administración de contactos y llamadas proporcionan un panorama completo de cada cliente, incluyendo la historia completa de sus interacciones previas con la organización. El completo direccionamiento y establecimiento de prioridades de los prospectos faculta a los representantes a planear llamadas e ingresar transacciones en forma rápida. Al mismo tiempo, la visibilidad completa del estado de los prospectos permite que los representantes y gerentes de ventas realicen un seguimiento de las oportunidades, se enfoquen en los mejores acuerdos y pronostiquen los negocios. Otras de las características incluyen el acceso móvil y call scripting. Con la implementación de esta solución, se pueden obtener índices más altos de satisfacción en ventas, una penetración más profunda en las cuentas y mayores ingresos de ventas, como así también, índices más altos de adopción de soluciones por parte de su fuerza de ventas.

Ventas interactivas

Este avanzado sistema, basado en la Web, proporciona a su fuerza de ventas directa y a los canales indirectos el producto clave, la disponibilidad y la información de precios necesarios para la realización de una venta efectiva. Notifica qué se puede vender, dónde y cuándo y a qué precio, y permite búsquedas rápidas y precisas de catálogos de productos. Las capacidades para realizar presupuestos, propuestas y generación de documentos facilitan la entrega de presupuestos en forma precisa y rápida y combina la información de los productos, la literatura de ventas y otros datos en un sólo documento, propuesta o requisición para

 Desde el inbound y outbound marketing hasta las ventas y servicios, el CRM de Infor ofrece soluciones poderosas y totalmente integradas que satisfacen todas sus necesidades, lo que consolida la retención y fidelidad de los clientes y proporciona mayor valor potencial de la vida del cliente.

propuestas. Además, su motor de precios permite la creación de precios y descuentos de varias dimensiones, basados en reglas y tablas internas y externas.

Configuración

La solución de Configuración permite configurar productos fuera de línea o a través de la Web a sus vendedores, canales de distribución y clientes. No sólo se pueden usar ventas guiadas para componer los productos y servicios de catálogos, también se puede verificar el ingreso de los pedidos, encontrar el producto correcto para cumplir con cierto requisito, generar propuestas y documentación, crear acuerdos de servicio y guías de instalación, manejar requisitos legales y técnicos y más. Y debido a que Configuration presenta un interfaz intuitivo y personalizable, basado en el rol del usuario, al igual que una administración de la configuración orientada al objeto y un poderoso motor de configuración, toda su operación se verá beneficiada con información correcta y completa en todo el ciclo de vida del producto.

Servicio

Desde la toma de requisiciones hasta la resolución de los problemas del cliente, la solución de Servicios de Infor ayuda a que los centros de contacto sumamente personalizados de hoy mejoren la efectividad de la asistencia a sus clientes y aceleren los tiempos de respuesta a los mismos, y a la vez, tengan en cuenta los costos. Un interfaz eficiente e intuitivo le proporciona a los representantes una visión unificada de los clientes desde todos los sistemas existentes y los faculta para acortar el tiempo de las llamadas, resolver problemas a la primera vez y entablar conversaciones sin pausas con los clientes. Los poderosos analíticos en tiempo real aumentan la posibilidad de proyecciones al generar ofertas y procesos personalizados y enfocados en los clientes. La solución de Servicios permite que su personal convierta las interacciones

con los clientes en oportunidades de ingresos, por medio de correos electrónicos, llamadas telefónicas e investigaciones en la Web y facilita mantenerse dentro del presupuesto al mismo tiempo que asegura consistencia y tratamiento efectivo de los clientes, sin importar cómo éstos se contactaron con su organización. Obtendrá una mayor fidelidad por parte de sus clientes y su centro de contacto con los clientes será un área central en la estrategia de CRM de su empresa, gracias a la habilidad de eliminar procesos de negocios fragmentados, brindar constantemente buen servicio al cliente y presentar a los clientes mensajes consistentes.

La solución de Servicio también le ofrece un servicio ejemplar, económico las 24 horas los 7 días de la semana vía Internet. Los clientes que prefieren comunicarse de esta manera obtienen un acceso rápido y conveniente a información consistente y pueden plantear interrogantes, problemas de registro, iniciar requerimientos de servicio y controlar su estado en línea. El sistema incorpora un portal de Internet flexible, al igual que una administración de respuestas de correo electrónico sumamente escalable. Con la debida autorización, los clientes pueden acceder a las bases de conocimiento de los productos con fines de diagnóstico y localización y corrección de fallas, conseguir respuestas a preguntas frecuentes, conducir chats en línea con los representantes de servicio, dar seguimiento a las requisiciones de servicio y mucho más. Cuando los clientes pueden encontrar respuestas por sí solos y recibir contestaciones útiles que reflejan un entendimiento de sus requerimientos individuales, puede estar seguro que tendrá una relación con el cliente sin complicaciones que se traducirá en mayores ingresos y menor costo en servicio al cliente.

Vea resultados ahora.

Cuando se implementa un software empresarial, se espera que el valor se refleje lo más rápido posible. Las implementaciones interminablemente largas paralizan sus recursos y tienen un impacto negativo en la productividad, simplemente no son una buena opción. Tampoco lo son las costosas personalizaciones de soluciones que usted creía que fueron diseñadas para satisfacer la mayoría de sus requerimientos.

Infor reduce los tiempos de implementación y personalización porque ofrecemos soluciones específicas

para negocios con nuestra sólida experiencia. Usted obtiene la funcionalidad más innovadora disponible de cualquier proveedor de software empresarial, desarrollada, vendida, implementada y respaldada por expertos en el área cuyas habilidades y conocimiento son inigualables en la industria a la que damos servicio. Estos profesionales tienen muchos años de experiencia y una profunda comprensión de las soluciones Infor y de sus aplicaciones en su ambiente de negocios. Debido a que el proceso se realiza con la comprobada metodología de mejores prácticas de Infor, usted puede quedarse tranquilo de que su implementación será rápida, precisa y sin complicaciones.

Suma todo lo anterior a nuestras tarifas de licencia y costos de servicios competitivos y lo que tiene en frente es una razón muy convincente para elegir a Infor. Sabemos lo que significa crear un ambiente en tiempo real para administrar las interacciones con los clientes, sincronizar los esfuerzos de ventas y brindar un servicio a clientes más personalizado y efectivo.

Permita que Infor ayude a su empresa a generar un rendimiento rápido y sustentable a través de:

- Una visión única, informada del cliente
- Analíticos que se auto aprenden y que proporcionan un verdadero entendimiento del cliente
- La habilidad de convertir los contactos iniciados por el cliente en nuevas oportunidades
- Servicio a clientes consistente en diversos canales
- Mayor cantidad de centros de contacto y mayor efectividad



en el servicio

- Mayor optimización del proceso desde la cotización al pedido
- Afianzamiento en la retención y lealtad del cliente
- Mayor valor potencial de la vida del cliente

Ábrase a la posibilidad de un futuro emprendedor.

Cuando los problemas de retención de clientes y fidelidad con la marca impactan su negocio, usted debe ser capaz de adaptarse con rapidez y precisión. Esto implica una infraestructura en tecnología que le permita añadir, cambiar, actualizar o modificar sus soluciones de la manera menos problemática posible.

El Infor Open SOA, es decir, la arquitectura abierta y orientada al servicio de Infor es el compromiso de la empresa por solucionar la interoperabilidad, la innovación y la evolución en todas las líneas de productos de modo que se puedan alinear rápidamente sus sistemas a los requerimientos cambiantes del negocio. Permite que enriquezca las soluciones existentes con los estándares abiertos y orientados al servicio de la industria de hoy, los extienda para crear procesos en las diferentes áreas funcionales y evolucione para encontrarse con el futuro, de modo que introduzca funcionalidades y tecnologías nuevas gradualmente para preservar su inversión y reducir el riesgo y el costo.

Usted obtiene agilidad empresarial y flexibilidad de TI sin los altos costos y los trastornos de un proyecto más grande de reimplementación o sin la necesidad de adoptar la tecnología propietaria de otro proveedor de software. Infor le brinda la opción y el control sobre las tecnologías que usted implemente, como también, el marco de tiempo en que lo haga, para que pueda eliminar las redundancias y crear el mejor modelo de costos a largo plazo para su negocio.

De esta manera cumplimos con su necesidad de soluciones específicas para negocios que brindan valor hoy, a la vez que incorporan la flexibilidad de instalación que permite añadir, quitar y reemplazar capacidades fundamentales... y ser más emprendedor... para el mañana.

Acerca de Infor

Infor ofrece software empresarial específico para negocios dirigido a organizaciones emprendedoras. Por su experiencia integrada, las soluciones de Infor hacen posible que compañías de todo tamaño sean más emprendedoras y puedan adaptarse a los rápidos cambios que se dan en el mercado global de hoy. Infor cuenta con más de 70,000 clientes y está cambiando lo que los negocios esperan de un proveedor de software empresarial. Para mayor información, visite www.infor.com.

