

### **Módulo de Administración de Relaciones con los cliente (C.R.M.)**

Módulo diseñado específicamente para administrar todas las relaciones y comunicaciones de la empresa con los clientes y los posibles clientes.

Entre las principales características tenemos:

- Actualización de todos los datos de los clientes. Se complementan con el módulo de Cuentas a Cobrar.
- Diferenciación entre clientes y posibles clientes.
- Actualización de los datos de los contactos de los clientes.
- Administración de las comunicaciones con los clientes.
- Las comunicaciones pueden ser telefónicas, personales, vía e-mail, etcétera.
- En cada comunicación se identifican las personas que la realizan. En la empresa, el personal que la efectuó, en el cliente, el contacto que intervino.
- Administración de agenda con tareas que se deben realizar con cada cliente. Por ejemplo, emisión de presupuestos, visitarlo el martes a la mañana, etcétera.
- La información a cargar por cada tarea es: responsable que debe realizarla, fecha de inicio y de vencimiento, estado (Pendiente, En curso, Cancelada, etcétera), grado de avance, grado de prioridad, información de auditoria, etcétera.
- Impresión de etiquetas (obleas autoadhesivas) para pegarlas y enviar en sobres a los clientes. Varias formas de seleccionar los clientes a imprimir.
- Consultas de las comunicaciones con los clientes, con varias opciones de filtrado.
- Consultas de las tareas a llevar a cabo con el cliente, con varias opciones de filtrado.
- Informe de tareas pendientes, realizadas y en curso.
- Informe del historial de las comunicaciones con cada cliente.