

GESTIÓN DE LAS RELACIONES COMERCIALES



ENFOCANDO EL NEGOCIO AL CLIENTE

FUJITSU

THE POSSIBILITIES ARE INFINITE



CONOCIMIENTO DEL CLIENTE

Un enfoque hacia el cliente...

Nuevos mercados, canales y competidores son los elementos que forman el núcleo de la economía actual. Los clientes demandan productos específicos, adaptados y disponibles por cualquier canal, momento y lugar. Las organizaciones necesitan medios para captar más clientes, asegurar su satisfacción y lograr que inviertan más en sus productos y servicios.

Hablamos por tanto, de enfocarnos al cliente para conocerle más, para adecuar nuestra oferta a sus necesidades, para ofrecerle mejores servicios, para resolverle de forma eficaz sus problemas. Hablamos de **FIDELIZARLE**.

Este enfoque hacia el cliente supone un reto, que sólo se podrá afrontar si se dispone de las soluciones adecuadas. Las soluciones que ofrecemos en FUJITSU le ayudan a automatizar las funciones y tareas en la gestión de las relaciones con los clientes, al mismo tiempo que se reducen costes y se hace mucho más provechoso el valor de la interacción bidireccional empresa - cliente. Basadas en una exhaustiva base de datos, de la que se alimentan los diferentes procesos, el papel fundamental de nuestras soluciones es la automatización de los procesos de ventas, servicio, soporte y marketing.

➔ ¿CÓMO LE PUEDE AYUDAR FUJITSU?

Independientemente de su posición y responsabilidad dentro de su organización, le ayudaremos a mejorar y hacer más productivo su trabajo, mejorando e incrementando al mismo tiempo el servicio ofrecido a sus clientes.

Si usted es un profesional de las ventas, FUJITSU le ayudará en la gestión de sus clientes, contactos y ventas, permitiéndole el manejo de la información que necesita cuando trabaja en una oportunidad de negocio: productos, precios, competencia, actividades, etc., así como la facilidad de generar presentaciones y ofertas totalmente personalizadas. Podrá abrir el canal Internet a sus clientes permitiéndoles que ellos consulten el catálogo de productos y se configuren sus propias ofertas. Asimismo podrá analizar las ventas, generar previsiones individualizadas o de conjunto, administrar incentivos, etc.



Si usted es un profesional dedicado a tareas de servicio, la rapidez en la resolución de incidencias y reclamaciones es la base de su negocio. La solución de FUJITSU le ayudará en la gestión y seguimiento de las peticiones de servicio, asignar las mismas a los técnicos más cualificados y le avisará de forma automática ante eventos que requieran su atención y/o actuación. Podrá ser proactivo con su cliente de forma automática, manteniéndole informado del estado de su petición de servicio, por ejemplo vía e-mail o SMS. Asimismo, podrá tener una visión 360° del cliente, medir su grado de satisfacción y el nivel de cumplimiento de los acuerdos de servicio contraídos. Dispondrá de la información de gestión que necesita: peticiones de servicio abiertas y/o resueltas en periodos concretos, tiempos medios de resolución, peticiones de servicio por producto, estado, técnico, etc.



Si usted es un profesional del marketing, las soluciones que ofrecemos en FUJITSU le permitirán el diseño, ejecución y seguimiento de sus campañas. Podrá definir objetivos, audiencia, presupuesto, etapas, ofertas, mensajes, eventos, etc. para cada una de sus campañas y ejecutar las mismas por uno o varios canales. Asimismo, estas soluciones le permitirán un completo análisis de los resultados obtenidos proporcionándole una base para planificación de campañas posteriores.





➔ UNA SOLUCIÓN A LA MEDIDA DE SUS NECESIDADES

No todas las empresas tienen las mismas necesidades, ni el mismo tipo de clientes, ni utilizan los mismos canales de acceso y comunicación, por tanto las soluciones de gestión de clientes han de adecuarse a las necesidades concretas de cada negocio. En FUJITSU las soluciones se caracterizan por ser:

- **SOLUCIONES MODULARES.** Se puede empezar por la implantación de una funcionalidad concreta e ir ampliando funcionalidades añadiendo nuevos módulos.
- **SOLUCIONES MULTI-CANAL.** Pongamos a disposición de nuestros clientes todos los canales de acceso a la información y que ellos elijan cuál quieren utilizar para contactarnos: telefónico, presencial, e-mail, Web. Por ejemplo: sus clientes pueden abrir una reclamación llamando a su Call Center, pero pueden consultar el grado de avance en la resolución de la misma vía Web.
- **USO DEL MISMO REPOSITORIO DE INFORMACIÓN.** Integración de funciones y canales en el mismo repositorio de información.
- **SOLUCIONES ADAPTABLES.** Parametrizables a medida de las necesidades del cliente.
- **SOLUCIONES INTEGRABLES.** Con los sistemas ya existentes (ERP's, Aplicaciones Legacy, etc.).
- **SOLUCIONES DE GESTIÓN.** Permiten un amplio análisis de la información.

La siguiente tabla le ayudará a evaluar los módulos que necesita, de acuerdo a la(s) funcionalidad(es) que quiera implementar y canal(es) que quiera utilizar para comunicarse con sus clientes y a las necesidades de su negocio.

	VENTA	SERVICIOS/SOPORTE	MARKETING
PRESENCIAL	Automatización de la Fuerza de Ventas	Field Service	Marketing
TELEFÓNICO	Televentas	Call Center/Teleservicios Help Desk	Telemarketing
INTERNET (web, e-mail)	eVentas	eServices (Internet Self-Service)	eMarketing
MÓVIL (sms, wap)	mVentas	mServicios	mMarketing

➔ SERVICIOS QUE OFRECE FUJITSU

En función de sus necesidades los consultores de FUJITSU le ofrecen tanto soluciones basadas en paquetes líderes de mercado, como desarrollos a medida. Tanto soluciones integradas como respuestas específicas a problemas concretos.

- **Consultoría.** Identificamos sus necesidades concretas y le ayudamos en el diseño de la solución más acorde a su negocio.
- **Parametrización de soluciones CRM de mercado.** En FUJITSU conocemos y trabajamos con las soluciones CRM líderes de mercado, parametrizando las mismas a medida de sus necesidades.
- **Desarrollos a medida.** Si su necesidad no es la implantación de un paquete estándar, FUJITSU realizará un desarrollo a la medida de sus necesidades.
- **Integración de las soluciones CRM con sus aplicaciones de negocio.** Integración con ERP's, sistemas Legacy, etc.
- **Integración con soluciones de Call Center.** Integración de la solución CRM con soluciones de Call Center: Integración CTI, implementación de sistemas IVR, etc. tanto en entornos de centralitas clásicas como de centralitas IP.

¿Por qué FUJITSU?

VISIÓN ESTRATÉGICA. En FUJITSU ofrecemos soluciones globales entorno a la gestión de clientes, considerando todas las vertientes del negocio.

EXPERIENCIA. En FUJITSU contamos con más de 30 años de experiencia en las diferentes áreas de las Tecnologías de Información y Telecomunicaciones y en todos los sectores del mercado.

EQUIPO HUMANO. Más de 60.000 expertos en servicios y sistemas.

COMPROMISO. En FUJITSU prestamos especial atención al resultado de los proyectos porque deben ser la solución que le ayude a aportar valor a su negocio.

En FUJITSU valoramos a nuestros clientes, buscamos su beneficio, ofrecemos soluciones adaptadas a todas y cada una de sus necesidades, y una atención personalizada siempre presente en la filosofía FUJITSU.

FUJITSU es una compañía líder en el mundo de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, presente en más de 100 países y con más de 180.000 empleados.

The Fujitsu logo consists of the word "FUJITSU" in a bold, red, sans-serif font. Above the letter 'i' is a red infinity symbol.

THE POSSIBILITIES ARE INFINITE

Camino Cerro de los Gamos, 1
28224 Pozuelo de Alarcón - Madrid (España)
Tel.: 91 784 90 00

www.fujitsu.es



ISO Certificado de
registro de empresa
ISO 9001:2000
Certificado de la
IONET ES-0191/1995