

Módulos disponibles de SIESA CRM en SIESA SFA

SFA

Nicol Natalia Enriquez Rivera

Versión documental: 21.09.2023

Contacto Documental:

Analista de procesos: nnenriquezr@siesa.com

Visitenos en www.siesa.co



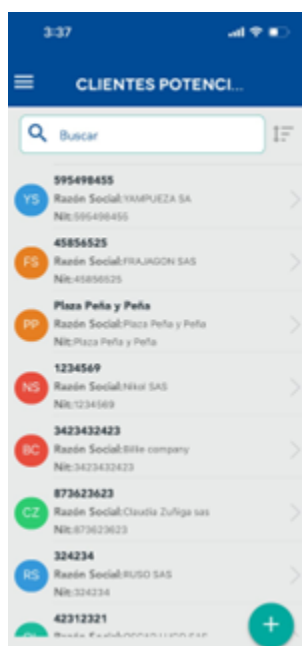
A continuación, se listan algunos de los módulos estándar del CRM que están disponibles y pueden ser parametrizables para que funcionen en el SFA:

IMPORTANTE: Para conocer información detallada de cada módulo respecto a sus funcionalidades y parametrizaciones se recomienda leer el manual de implementación de SIESA CRM al cual puede acceder dando [click aquí](#).

1. Clientes

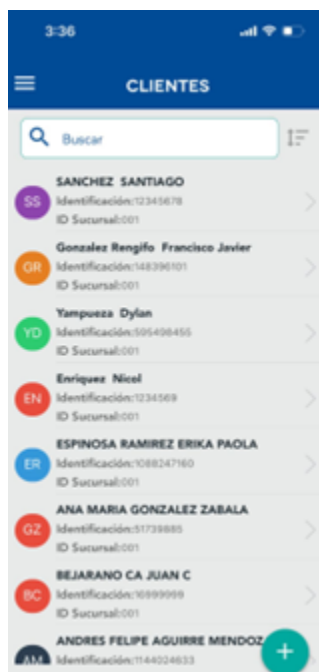
El propósito fundamental del módulo de Clientes es centralizar toda la información de estos, donde se podrá visualizar la información personalizada e histórica, tal como: reuniones, llamadas, documentos, cotizaciones, ventas, calendario, entre otros.

Adicionalmente, se establecerá la conexión con la solución Siesa Enterprise/SBS, permitiendo el acceso a información de ventas, cupo de crédito disponible, promedio de compras mensual e indicadores de cartera fecha de última compra, recencia (cuantos días lleva sin facturarle al cliente), entre otros.



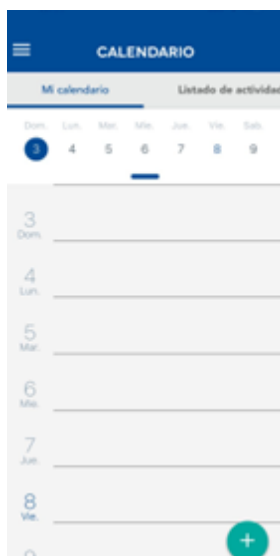
2. Clientes Potenciales / Prospectos / Leads

El módulo de Clientes Potenciales o también conocido como Prospectos o Leads tiene como objetivo capturar la información de todos aquellos prospectos de venta para su posterior calificación y conversión a oportunidad.



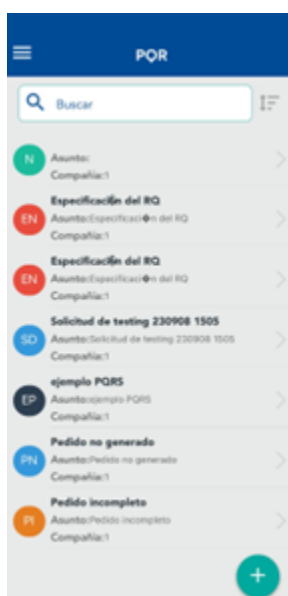
3. Calendario

El módulo Calendario le va a permitir a los usuarios gestionar y organizar sus citas, eventos, tareas y actividades relacionadas con clientes y prospectos. Este módulo es esencial para ayudar a las organizaciones a mantener un seguimiento efectivo de sus interacciones con los clientes y garantizar una gestión eficiente de su tiempo y recursos



4. Contactos

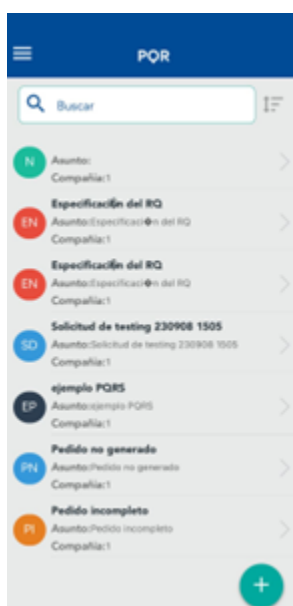
Este módulo le permite a la compañía conocer quién le compra, quien le paga, quien recibe sus productos. Además, cuando un comercial se encuentra de vacaciones o se va de la compañía, estos contactos toman mucho valor, ya que la comunicación y el canal directo con el cliente no se pierde.



5. PQR

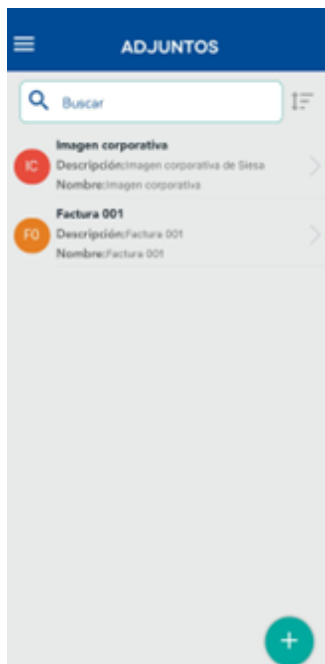
Es común que en la interacción con los clientes se presenten diferentes incidencias, lo que supone de mucha importancia el control, seguimiento y resolución. Así mismo al tener capturada esta información y asignada a cada cliente podrá diseñar acciones correctivas para no reincidir en los mismos casos y garantizar cada vez un mejor servicio.

Este módulo permite el registro de los casos (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) correspondientes a los clientes facilitando la implementación de políticas exclusivas frente a este segmento.



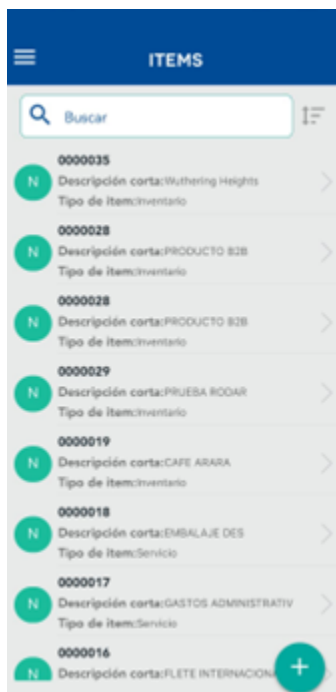
6. Adjuntos

El módulo Adjuntos permite administrar todos los archivos subidos al sistema por los usuarios; desde cargar o importar, consultar, modificar y eliminar cada uno de los archivos dentro del sistema.



7. Ítems

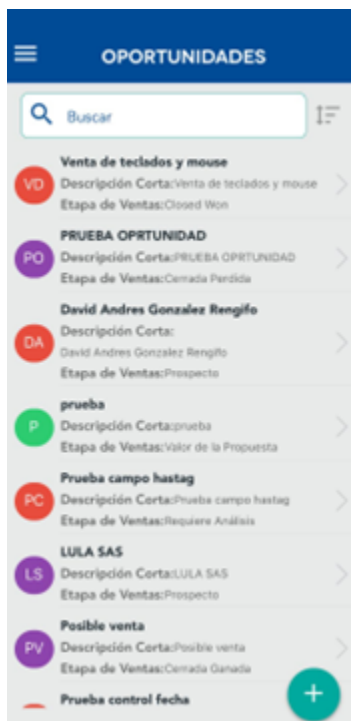
El módulo de Ítems del CRM que permite a los usuarios crear, editar, buscar, importar y exportar ítems. Usualmente los ítems no se crean directamente en el sistema ya que estos se generan a partir de un proceso de sincronización de registros respecto al ERP o desde una importación de un archivo CSV en caso de que sea un CRM desconectado.



8. Oportunidades

Las oportunidades de venta son situaciones en las cuales una empresa o un vendedor identifican a un cliente potencial que presenta una necesidad o un problema que podría ser resuelto mediante los productos o servicios que ofrece la compañía.

El módulo de Oportunidades en el CRM brinda a los usuarios la capacidad de crear, editar, gestionar y hacer un seguimiento de las oportunidades de venta a medida que avanzan a lo largo de su ciclo de vida. Este módulo es esencial para el proceso de ventas y puede estar vinculado a otros módulos clave, como:



9. Cotizaciones y/o Pedidos

El módulo de Cotizaciones o Pedidos le permite a las empresas crear, gestionar y dar seguimiento a cotizaciones y pedidos de productos o servicios para sus clientes y clientes potenciales. Este módulo va permitir enviar los pedidos creados al ERP.

COTIZACIONES		
Buscar		
COT-75	Pendiente	>
Facturar a: (001) ZAMBRANO FERIA ELIANA		
COT-74	Pendiente	>
Facturar a: (001) ZAMBRANO FERIA ELIANA		
COT-73	Pendiente	>
Facturar a: (001) ZAMBRANO FERIA ELIANA		
COT-72	Pendiente	>
Facturar a: (001) Nikol SAS Prueba		
COT-70	Pendiente	>
Facturar a: (001) ZAMBRANO FERIA ELIANA		
COT-69	Pendiente	>
Facturar a: (001) ZAMBRANO FERIA ELIANA		
COT-6	Pendiente	>
Facturar a: (001) ZAMBRANO FERIA ELIANA		
COT-3	Pendiente	>
Facturar a: (001) Nikol SAS Prueba		
COT-68	Pendiente	>
Facturar a: (001) Nikol SAS Prueba		
COT-67	Pendiente	>
Facturar a: (001) Nikol SAS Prueba		
COT-66	Pendiente	>
Facturar a: (001) DYLAN SAS		