

# lanka

[www.grupolanka.com](http://www.grupolanka.com)

[marketing@grupolanka.com](mailto:marketing@grupolanka.com)

#### ESPAÑA

Calle Atenas, 2 Portal Norte, Oficina D  
28224 Pozuelo de Alarcón, Madrid  
Tel. + 34 (917) 151.456

#### VENEZUELA

Av. La Estancia, C.C.C.T.  
Primera Etapa, piso 5, ofic. 537  
Tel. + 58 (212) 959.24.11

#### COLOMBIA

Carrera 13, No. 85-39. Oficina 302  
Bogotá D.C. - Colombia  
Tel. +57 (1) 616.35.65



# lanka

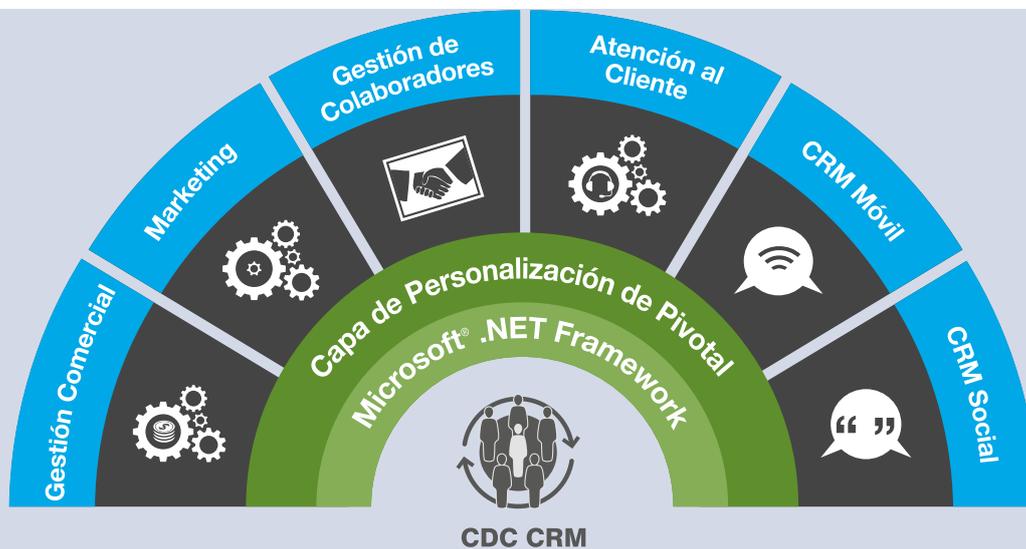
THE CUSTOMER-DRIVEN COMPANY™



## Pivotal CRM

Construyendo relaciones  
sólidas con sus clientes





## Pivotal CRM

Pivotal CRM está presente en 35 países donde más de 3.800 organizaciones pertenecientes a un amplio abanico de sectores la han elegido como plataforma de aplicaciones empresariales. Pivotal CRM es una solución de la línea de Front-Office de CDC Software.

Pivotal CRM destaca frente al resto de soluciones CRM gracias a su flexibilidad y escalabilidad, así como facilidad de integración con la mayoría de soluciones tecnológicas del mercado. La solución fue reconocida en el 2011, como la mejor solución CRM del mundo según ISM Inc., en 2010 fue galardonada en los premios Worldwide Partner Conference y en 2009 recibió el Gold Partner of the Year de Microsoft.

Referencias: Banco Santander, Royal Bank of Canada, Allianz, Grupo Mapfre, Liberty Seguros, Leroy Merlin, Europcar, iGuzzini, Novartis, Hitachi Telecom, Canon, Sharp, Siemens, Electrolux, Toyota, Saint-Gobain, el Ministerio de Trabajo de Francia, Artys Seguridad, Asta Logistik, Bankpime, Consulnor, Grupo Palmplanas, Disproquima, Gotor Comunicaciones, Greens Power Products, IMQ, Mango, Nutral, RCTB1899, Rittal Disprel, Seguros Lagun Aro, Swarovski Ibérica, Syngenta, Tirea, Manual Moderno, Natividad Abogados, Novozymes México, Regus, Accor Services, Industrial Parras, Sodexo Pass, Audiomex, Esypco, Cristal Joyas, Royal & Sunalliance, Dr. José Polak, Maypo, Holand y Asociados, La Centroamericana, Merial o Peppers & Rogers Group.

## Modularidad y Tecnología

La Solución Pivotal CRM ofrece un conjunto modular de aplicaciones de gestión que permiten automatizar e integrar todos los procesos empresariales de aquellas áreas que están en contacto con clientes, proveedores o colaboradores de la empresa.

Pivotal CRM, desarrollada bajo la plataforma Microsoft.NET, ha sido galardonada en varias ocasiones por su tecnología y flexibilidad y se ha diseñado especialmente para cubrir las necesidades, tanto de las pymes, como de las grandes compañías. Pivotal CRM constituye una ayuda flexible y abierta en la gestión colaborativa entre departamentos.

Gracias a Pivotal CRM, las organizaciones pueden posicionar a los clientes en el eje central de su actividad para beneficiarse de una relación más activa, íntima y dinámica.

La solución se compone de una estructura modular de aplicaciones, que permiten cubrir las diferentes necesidades de cada departamento, en la medida y el momento oportuno. Los módulos que componen Pivotal CRM son:

- Gestión de Contactos
- Gestión de la Fuerza de Ventas
- Marketing Ejecutivo
- eMarketing
- Social CRM
- Contact Center
- Atención al Cliente
- WorkFlow
- Gestión de Datos
- Gestión Documental
- Movilidad
- Análisis de Información
- Portales autoservicio para clientes y distribuidores

Los módulos de Pivotal CRM trabajan para conocer: mejor a los clientes y mejorar la gestión interna. El cumplimiento de este objetivo, redundará en una mejora de los ingresos, los márgenes y la fidelidad del cliente.

## Gestión de Contactos

Tener claro qué es un contacto para la empresa, es uno de los principales pilares en la estrategia comercial de toda compañía. La relación actual de cualquier compañía pasa tanto por desarrollar nuevos clientes y fidelizar los existentes, como por acercarse más a sus proveedores y colaboradores.

Estas bases deben estar claras para poder definir un plan de actuación claro frente al mercado: sectores, segmentos, cuentas y planes de acción. Visto desde el punto de vista operativo, es importante saber qué cuentas voy a trabajar, cómo las voy a cualificar y qué les voy a ofrecer para obtener una máxima rentabilidad en cada gestión.

### Definición de Cuentas

Las cuentas tienen vida propia: Leads, Prospectos, Clientes, Proveedores y Colaboradores, son figuras que se pueden gestionar y combinar en Pivotal CRM. Es posible definir el conjunto de información a recoger cuando un interesado contacta con la empresa para posteriormente poderlo cualificar y procesar, centrando el esfuerzo en aquellas cuentas donde podamos aportar más valor. Asociar múltiples perfiles y estados a una misma cuenta es algo sencillo y ágil de gestionar. De este modo, aportamos una visión completa del valor de las diferentes cuentas para la empresa.

### Estructura de Empleados y Territorios

Pivotal CRM permite definir una estructura completa de territorios sobre los que asignar cuentas y equipos internos. La definición de un territorio puede ser un proceso sencillo o bien un proceso complejo, donde se contemplen zonas, ciudades, códigos postales, etc. así como excepciones y reglas.

La estructura de Empleados de Pivotal CRM permite crear organigramas, gestionando jerarquías que repercuten en circuitos de aprobación de las cuentas con las que trabajar. Asignar objetivos comerciales, metodologías de venta, gestionar notas de gasto o controlar las previsiones de venta en todo momento con informes y cuadros de mando personalizados, son algunas de las funcionalidades que ofrece la solución.

### Planes de Trabajo

Contactar con el cliente mediante el canal apropiado, en el momento oportuno es fundamental en todo proceso comercial. Al igual que mantener el contacto en la medida oportuna para detectar nuevas oportunidades, recoger feedback y establecer un vínculo más estrecho.

Pivotal CRM permite definir planes de trabajo sobre cada cliente o segmento de clientes y marcar la frecuencia de las interacciones y el canal de las mismas: visita, llamada, email, etc. Los planes de trabajo generan tareas automáticas en la agenda de los gestores de la cuenta recordándoles de forma automática. Informes de seguimiento y cumplimiento, diarios de actividad o la misma agenda, son otras herramientas que ayudan en esta gestión.



## Área Comercial

### Gestión de la Fuerza de Ventas

Este módulo permite que la empresa desarrolle e implemente una gestión comercial adecuada para cada uno de sus clientes o grupo de clientes y a la vez gestiona y mejora su estructura comercial. Éste, ofrece un entorno de trabajo sencillo y amigable que permite entender, de una forma estructurada, el valor del cliente, sus principales datos, la relación con la empresa y su potencial.

Proporciona las principales herramientas para la fuerza comercial: Agenda, Ficha de la Cuenta, Contactos, Historial de Actividades, Gestión de Oportunidades, Creación de Ofertas y Propuestas, Ficha de Productos y Políticas de Venta, Tarifas, Gestión de la Competencia, Notas de Gasto,...

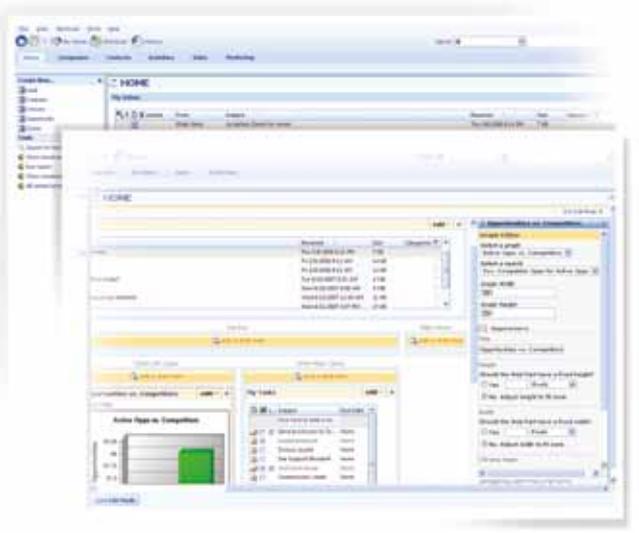
Este módulo también, ayuda a coordinar los esfuerzos y los objetivos comerciales en todos los canales de venta, y a cumplir con las metodologías implantadas.

### Integración con Ms-Outlook, Ms-Office y Ms-SharePoint

Pivotal CRM ofrece una integración completa y potente con los principales gestores de Correo Electrónico (MS-Outlook y Lotus Notes), permitiendo que tanto los emails, los contactos, la agenda y las tareas estén sincronizadas en ambos sentidos. Es un sencillo proceso que permite disponer de la misma información independientemente de la herramienta que estemos utilizando. Es posible combinar la correspondencia utilizando plantillas de Ms-Word e importar o exportar información a libros u hojas de Ms-Excel. En caso de utilizar Ms-SharePoint como herramienta interna podrá integrar librerías y procesos en Pivotal CRM, facilitando así, la usabilidad y experiencia del usuario.

### Movilidad

Los equipos comerciales deben disponer de acceso continuo y actualizado a la información más relevante del cliente. Pivotal CRM ofrece la posibilidad de trabajar de forma remota y mediante dispositivos móviles (smartphone o tablet), en modo on-line u off-line. Los agentes comerciales podrán consultar los últimos detalles de la visita antes de entrar en ella y reportar la información necesaria al finalizar. La movilidad de Pivotal CRM fomenta la agilidad comercial, el aumento de las ventas y una reducción en costes derivados de acciones duplicadas, innecesarias o errores.



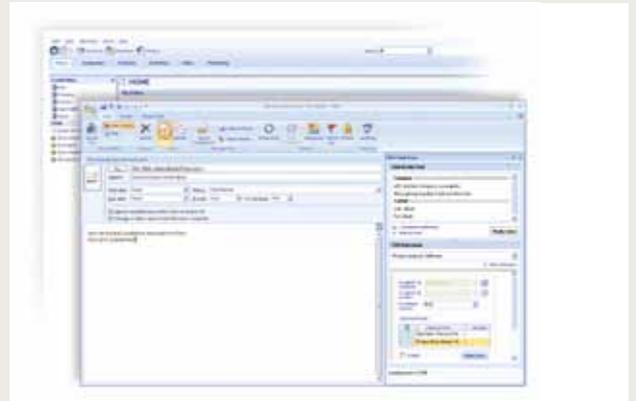
### Análisis y Cuadros de Mando Comerciales

Esta potente herramienta, ayuda a los equipos de ventas a navegar por la información para entender las operaciones que han realizado sus clientes y el modelo de negocio a desarrollar. Pivotal CRM ofrece al usuario la posibilidad de disponer de información actualizada en el lugar que más le convenga, pudiendo publicar gráficas y tablas dentro de la ficha de una empresa o contacto, producto o competidor, así como consultar informes o cuadros de mando donde seguir los proyectos y ofertas, para tener un informe preciso de la previsión de ventas.

# Marketing y Comunicación

## Marketing Ejecutivo

El módulo de Marketing y Comunicación de Pivotal CRM está compuesto por un conjunto de funcionalidades diseñadas para definir, coordinar, gestionar y analizar todas las acciones y necesidades de dichos departamentos. Gracias a Pivotal CRM es posible trabajar en base a un calendario común, con una planificación de proyectos y una gestión de recursos, plazos, asignación de tareas y control de los gastos que repercuten directamente sobre el presupuesto asignado.



## Calendario y Recursos

Los profesionales de este área contarán, por fin, con una solución que les ayudará en sus gestiones y necesidades del día a día. Pivotal CRM permite definir campañas de marketing, estructurar dichas campañas en proyectos y asociar todos los recursos necesarios para poder llevarlos a cabo: objetivos, fechas de inicio y fin, presupuesto asignado y real, gastos imputados, equipo humano necesario y recursos materiales.

## Canales de Comunicación y Segmentos

Comunicar el mensaje adecuado a cada cliente parece una tarea sencilla, pero en la mayoría de los casos se convierte en una tarea complicada y laboriosa por falta de herramientas ágiles, prácticas y necesarias.

Pivotal CRM permite a los equipos de comunicación generar perfiles de clientes que alimenten las listas estáticas o dinámicas, con el objetivo de gestionar de forma sencilla grupos homogéneos de contactos. Adicionalmente, ya sea por decisión propia o bien por expresa petición del contacto, con Pivotal CRM puede utilizar el canal más adecuado en cada caso. La solución permite combinar correspondencia mediante Ms-Word, para hacer envíos de cartas, generar emailings en base a plantillas HTML, difundir comunicados en las redes sociales o generar argumentarios telefónicos para el equipo de Contact Center.

## Generación de Interesados y Oportunidades de Negocio

Parte de los objetivos de toda campaña es generar negocio. Pivotal CRM permite asociar los leads generados, a partir de una campaña como una de las medidas de retorno. Adicionalmente y en paralelo, se puede desarrollar la calificación y procesado del lead para convertirlo en prospecto y finalmente en el cliente. De la misma forma, las oportunidades de negocio, ofertas y pedidos se pueden relacionar en la misma campaña.

## Análisis y Cuadros de Mando para Marketing y Comunicación

Pivotal CRM ofrece diferentes niveles de reporting de acuerdo a las necesidades de cada usuario, perfil o proceso. Esta potente herramienta permite trabajar en base a informes predefinidos o bien que sea el usuario que elabore lo que necesita, ayudando a los equipos de Marketing y Comunicación a analizar y comprender el resultado de sus campañas: Control del presupuesto por proyecto y campaña, análisis del retorno, leads, oportunidades y ofertas generadas,... en definitiva el retorno que han tenido las campañas en sus diferentes combinaciones: canales, segmentos, agencias utilizadas,...

## Marketing y Comunicación

### Marketing Operativo

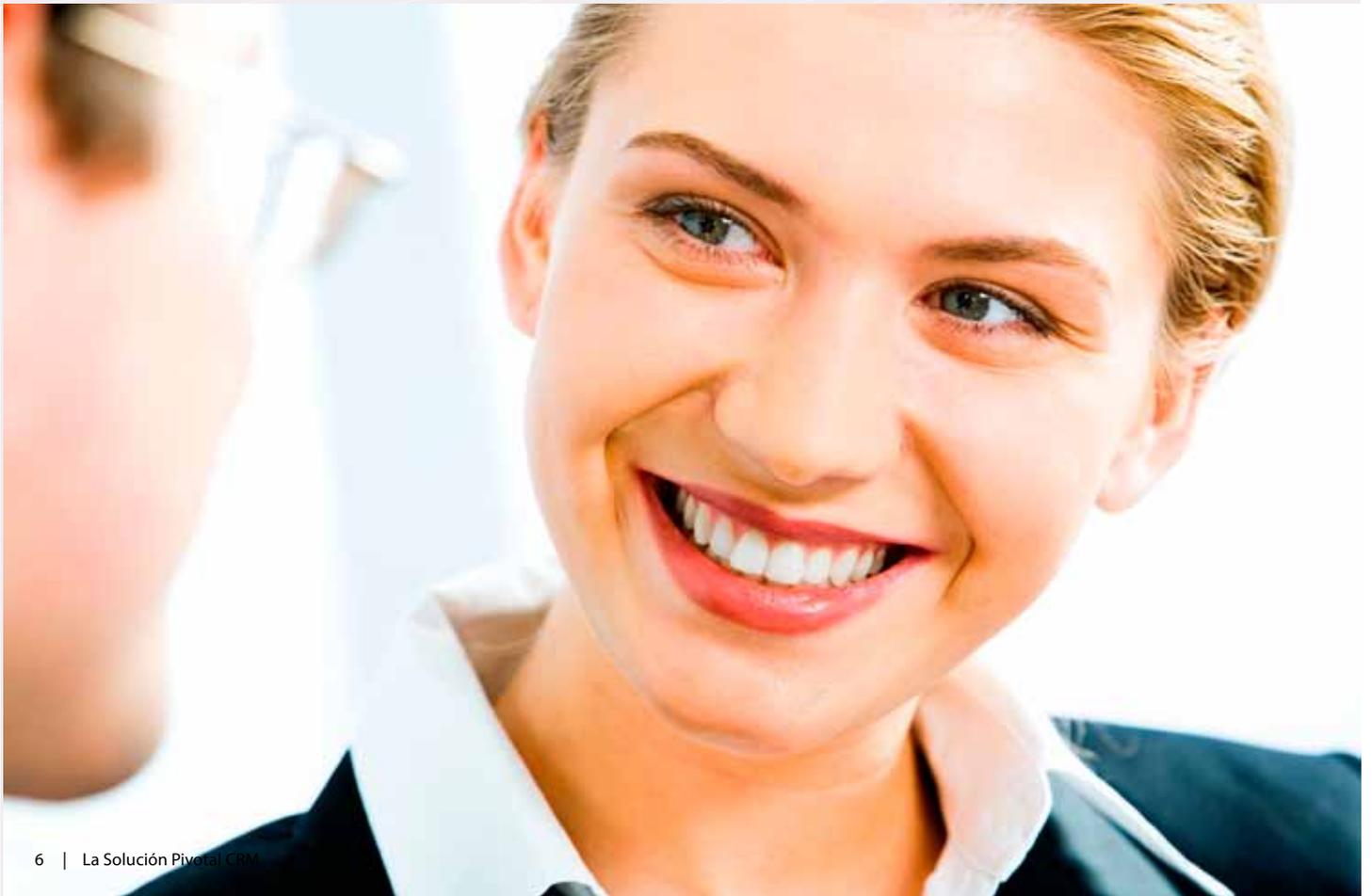
El módulo de Marketing y Comunicación de Pivotal CRM también ofrece herramientas para la operativa de los equipos, pudiendo desarrollar las tareas definidas en plan de marketing de forma integrada y dentro de la misma solución.

Comunicar con los contactos mediante el canal deseado y con la frecuencia adecuada, son factores determinantes para mantener el interés en la empresa y sus comunicados.

Pivotal CRM ofrece a los equipos de Marketing y Comunicación la posibilidad de comunicar con sus contactos mediante todos los canales disponibles, ya sea desde los más tradicionales como las cartas o faxes personalizados, hasta campañas de email, redes sociales o creación de listas de llamadas.

### Combinaciones de Correspondencia

Pivotal CRM también se acuerda de aquellos contactos que prefieren recibir una comunicación más tradicional, y es por ello que permite trabajar con plantillas de documentos para realizar envíos selectivos o masivos de cartas o faxes personalizados. Con unos pocos clicks pivotal preparará y solicitará el canal de salida para aquellos que gustan de canales menos sofisticados.



# Marketing y Comunicación

## eMarketing

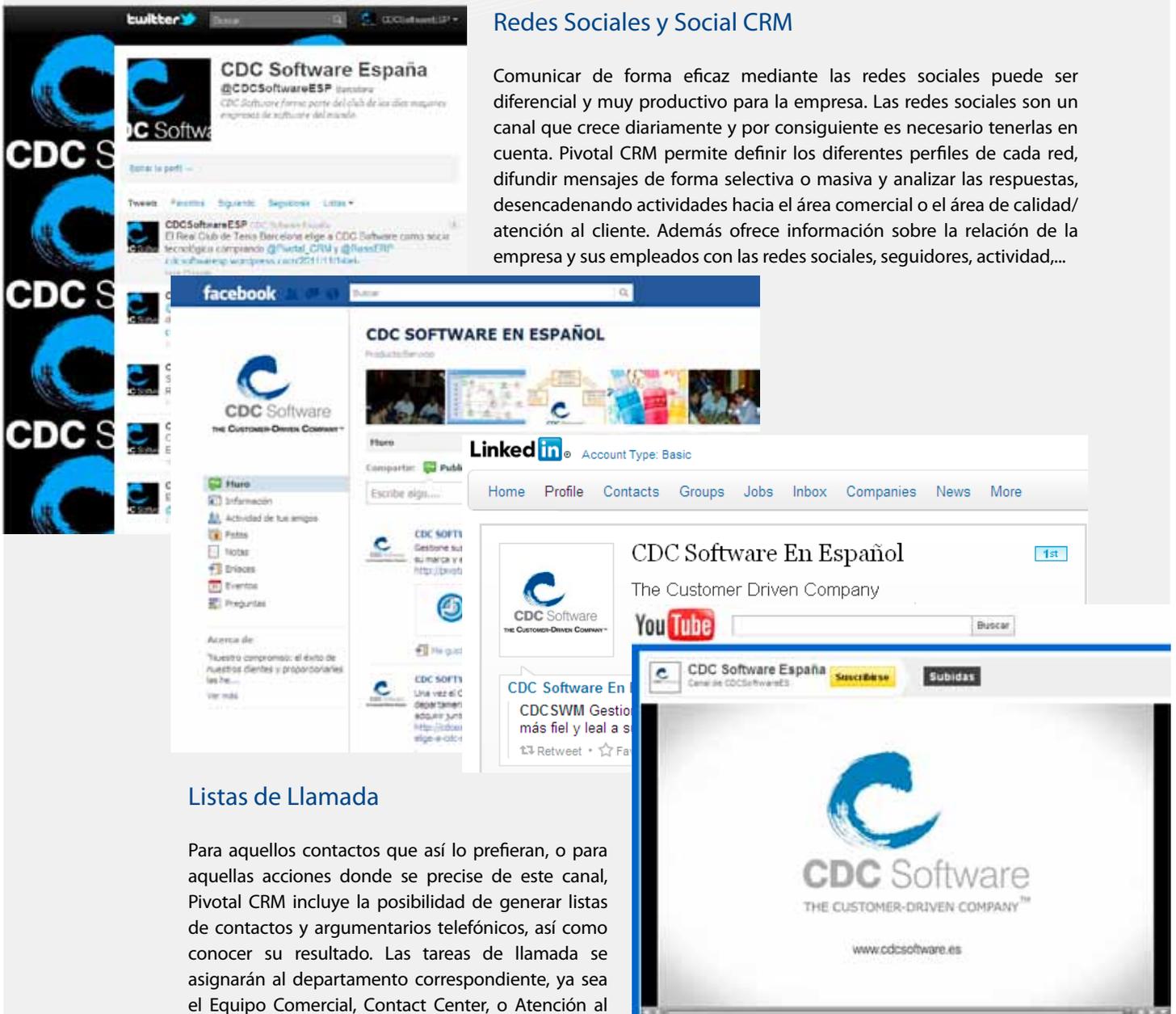
Pivotal eMarketing permite definir y lanzar campañas de email inteligentes de forma ágil y sencilla. Mediante un sencillo asistente, se puede configurar y lanzar una campaña eligiendo los segmentos y listas a incluir, la plantilla que se desea utilizar y los documentos adjuntos.

Gracias a las etiquetas inteligentes incluidas en el cuerpo, se puede conocer de forma inmediata el éxito y los contenidos que resultarán más interesantes para los destinatarios, ayudando de esta manera a preparar el siguiente envío.

Pivotal eMarketing también ayuda al usuario en tareas tales como la gestión de duplicados cuando se eligen varias listas, la configuración de las cuentas de envío y recepción, plantillas, adjuntos o el seguimiento del resultado.

## Redes Sociales y Social CRM

Comunicar de forma eficaz mediante las redes sociales puede ser diferencial y muy productivo para la empresa. Las redes sociales son un canal que crece diariamente y por consiguiente es necesario tenerlas en cuenta. Pivotal CRM permite definir los diferentes perfiles de cada red, difundir mensajes de forma selectiva o masiva y analizar las respuestas, desencadenando actividades hacia el área comercial o el área de calidad/atención al cliente. Además ofrece información sobre la relación de la empresa y sus empleados con las redes sociales, seguidores, actividad,...



## Listas de Llamada

Para aquellos contactos que así lo prefieran, o para aquellas acciones donde se precise de este canal, Pivotal CRM incluye la posibilidad de generar listas de contactos y argumentarios telefónicos, así como conocer su resultado. Las tareas de llamada se asignarán al departamento correspondiente, ya sea el Equipo Comercial, Contact Center, o Atención al Cliente.

# Atención al Cliente y Calidad

## Atención al cliente

Las funcionalidades de Pivotal CRM para el área de Atención al Cliente permiten que las empresas interactúen de forma activa y eficiente con sus contactos (clientes, proveedores y colaboradores), mediante cualquier canal de comunicación, con el objetivo de dar respuesta a las diferentes necesidades que puedan tener con la mayor agilidad y nivel de servicio posible.

## Registro y resolución de Incidencias y Consultas

Pivotal CRM ofrece cobertura tanto a departamentos de Atención al Cliente y Calidad como a departamentos de Servicio Técnico, ya sea mediante una gestión propia o a través de colaboradores externos. Las principales funcionalidades de este módulo son: definición de equipos de atención al cliente, definición de los procedimientos de trabajo, definición y asignación de los niveles de servicio a cada cliente o segmento, recogida y gestión de consultas y/o incidencias, integración con redes sociales, asignación de tareas al equipo o agente correspondiente, herramientas de apoyo a la resolución, gestión de preguntas frecuentes (FAQs) y base del conocimiento (KDB). Adicionalmente y tanto para los gestores como para los responsables de los equipos existen informes y analíticas de control, seguimiento y tendencias que ayudarán a entender y mejorar la calidad y servicio de la empresa.

## Integración del Contact Center

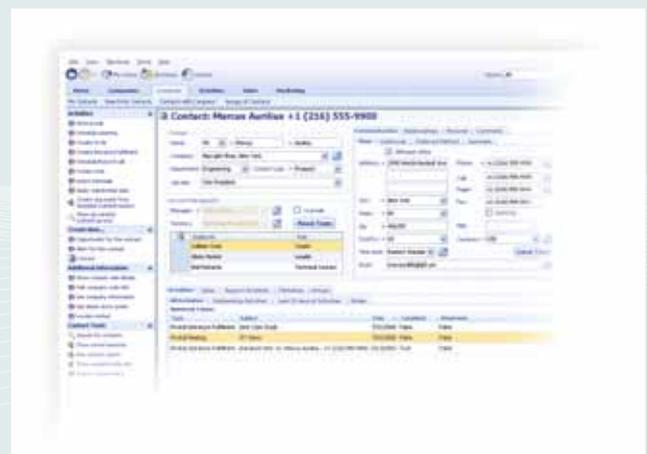
El módulo de Pivotal Service está integrado con el módulo de Contact Center para facilitar la interacción con los clientes. La empresa podrá contactar con sus clientes mediante los diferentes canales de comunicación: teléfono, e-mail, chat on-line, web, fax, redes sociales... Mediante una gestión de llamadas entrantes y salientes y un análisis de horas punta y valle, los agentes del área de Atención al Cliente pueden registrar y consultar información en la ficha de cada cliente y realizar llamadas de seguimiento o calidad para evaluar su nivel de servicio. La solución también permite integrar otras fuentes de datos y procesos para facilitar y agilizar el nivel de servicio y los tiempos de atención al cliente.

## Movilidad para equipos técnicos

Pivotal CRM ofrece una manera más ágil y eficiente de trabajar. De forma coordinada con la oficina central, los equipos de calle pueden recibir partes de trabajo, consultar la ficha del cliente y reportar su actividad. Éstas son algunas de las ventajas que obtendrá con este módulo: reducción de costes, gestión en tiempo real y un mayor nivel de servicio al cliente. Pivotal CRM dispone de clientes propios, basados en diferentes tecnologías, que permiten trabajar tanto en modo on-line como off-line.

## Análisis y Cuadros de Mando para el Equipo de Atención al Cliente

Al igual que para el resto de áreas, la solución de reporting y análisis ofrece al área de Atención al Cliente los datos e informes necesarios dónde y cómo los necesiten, para estructurar su actividad y mejorar su gestión. Algunos ejemplos de informes e indicadores que se pueden obtener son: volumen de incidencias, detallado por agente y tramos de tiempo, estado de las tramitaciones, cálculo de costes, rankings de agentes, evolución del nivel de servicio...



## Portales Colaborativos y de Autoservicio

### CRM ePartner - Portal de autoservicio para Colaboradores

Pivotal ePartner permite a las empresas extender su gestión a sus colaboradores y distribuidores. El portal web ePartner, pone a disposición de terceros un conjunto personalizable de funcionalidades para que éstos puedan gestionar y reportar información de las áreas comercial, marketing o atención al cliente, reduciendo de forma drástica el coste de asistencia, los errores y los recursos dedicados a estas tareas. Pivotal CRM ePartner ofrece un modelo Win to Win a sus usuarios, ya que también permite a los colaboradores optimizar y potenciar la gestión mediante un acceso ininterrumpido a información actualizada, documentación y a funcionalidades de ventas, marketing y atención al cliente.

Al tratarse de un portal Web, cada empresa podrá personalizar por completo su aspecto y contenido, pudiendo añadir nuevas funcionalidades e integrando procesos o datos que provengan de distintos sistemas.



### Pivotal CRM eService - Portal de autoservicio para Clientes

Este módulo permite a la empresa extender y abrir el departamento de atención al cliente al canal de Internet mediante un portal intuitivo y personalizable. El portal eService facilita a los clientes las funcionalidades de registro, consulta y búsqueda de respuestas de manera autónoma. La información registrada por este canal se integra dentro del ciclo de gestión, al igual que si se hubiera registrado mediante cualquier otro canal. eService ayuda a disminuir de forma notable los costes de atención al cliente, los tiempos de respuesta y la congestión que suelen sufrir los canales tradicionales de contacto, a la vez que genera una importante experiencia en el cliente ya que pueden contactar con la empresa cuando lo desee.

## Soluciones para el Área de Contact Center



El área de Contact Center actúa, en muchas ocasiones, como el canal único de contacto para los contactos de la empresa, realizando algunas gestiones de forma autónoma y canalizando otras hacia el área correspondiente.

Pivotal Contact Center constituye una aplicación sólida y compatible con los diferentes canales de contacto abiertos a los contactos de la empresa:

- Teléfono
- e-Mail
- Página Web
- Redes Sociales
- Fax
- Chat

### Integración con otros Departamentos

Pivotal Contact Center permite a sus usuarios gestionar procesos de otras áreas tales como la elaboración de presupuestos, recogida de pedidos, registro o consulta de incidencias, o bien transferir la llamada al departamento correspondiente. El proceso de transferencia de la llamada ofrece la posibilidad de traspasar los datos del contacto llamante, abriendo una ventana de Pivotal CRM con la información necesaria.

El módulo de Contact Center está integrado con las áreas de Comercial, Marketing y Atención al Cliente, y permite vincular información y procesos de sistemas externos que ayuden a optimizar la gestión del agente.

### Integración con Centralitas Físicas o Virtuales

Pivotal CRM Contact Center permite a las organizaciones reducir significativamente el tiempo medio de llamadas con ventanas emergentes a partir de la integración teléfono/ordenador, que muestran al agente los datos del cliente adecuados en cada llamada. Como resultado disminuye el tiempo de atención a las llamadas aumentando la satisfacción del cliente. Pivotal CRM Contact Center es perfectamente compatible con las infraestructuras físicas de telefonía, tales como Alcatel, Avaya, Génesis, Nortel o Siemens, así como con servicios de Centralita Virtual.

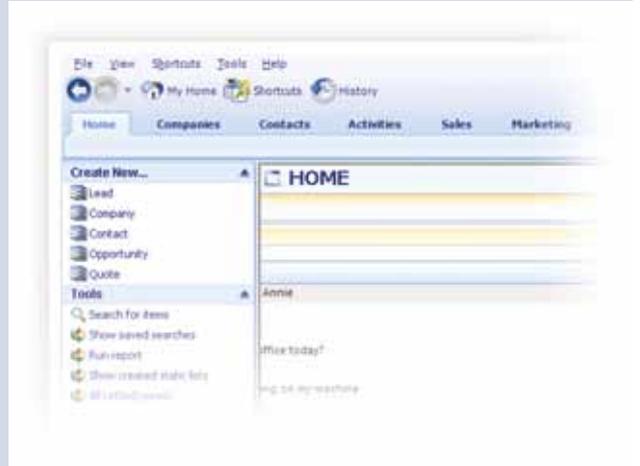
El módulo soporta e incluye los servicios de CTI, IVR, ACD, Grabación de Llamadas, Creación de Argumentarios y Marcación. Además es posible gestionar el estado del agente, su actividad, o monitorizar una llamada.

## Soluciones de Productividad

### Workflow

WorkFlow o Flujo de trabajo es un término utilizado para describir las tareas, los pasos de procedimiento, las organizaciones o personas involucradas, la información de entrada y salida necesaria y las herramientas que se requieren para realizar una actividad en cada momento.

Pivotal CRM Workflow es una herramienta embebida dentro del resto de la solución, que permite diseñar flujos de trabajo de forma visual, seleccionando y arrastrando elementos, para crear procesos de negocio tanto para el entorno de producción como para el de desarrollo. Pantallas, Datos, Filtros, Gestión de Variables y llamadas a aplicaciones externas son algunas de las posibilidades que ofrece esta potente aplicación.



### Gestión de Datos

La herramienta de Carga de Datos permite a aquellos usuarios no técnicos, que habitualmente precisan cargar información en el sistema, poder hacerlo de forma autónoma y sin necesidad de esperar a que alguien le procese el archivo. Sin necesidad de conocimientos técnicos y basados en procesos predefinidos, el usuario podrá importar datos en el sistema de forma rápida y segura. El proceso de importación gestiona la integridad referencial de los registros, la duplicidad de los mismos y la combinación de varios en caso necesario.

La autonomía de los usuarios se reflejará en una mayor productividad y satisfacción a la hora de trabajar con Pivotal CRM.

### Gestión Documental

Gestionar una cuenta no sólo requiere informar de los datos necesarios en el CRM, sino que además supone tener controlados y accesibles todos los documentos relacionados: presupuestos, contratos, albaranes, comunicaciones,...

Pivotal CRM Gestión Documental ofrece la posibilidad de crear una estructura de carpetas por cuenta para almacenar de forma organizada todos los documentos. Basado en Ms-Sharepoint, permite una integración total, pudiendo gestionar niveles de seguridad o vincular múltiples librerías.

El usuario podrá cargar documentos de forma ágil y localizarlos en la ficha del contacto. Además, podrá buscar documentos en base al nombre o contenidos. Facilidad y autonomía en pocos clicks.