

## C R M

---

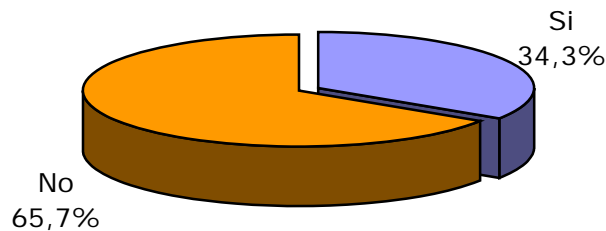
### Las Soluciones CRM

Macarena Muñoz

---

La tendencia en la adopción de CRM ha aumentado gradualmente y de manera sostenida en los últimos años. CRM, en un principio, hizo foco en consolidar su presencia en las empresas más grandes del país, pero en la actualidad expande su llegada hacia empresas de menor tamaño que ven en este software un impulso en sus oportunidades de negocio.

#### ¿En su organización utilizan software CRM?



Fuente: Trends Consulting 2008 n=330

El incremento en el volumen de operaciones obliga a las organizaciones a adoptar nuevas estrategias a la hora de manejar y gestionar una creciente cantidad de información. Las empresas comienzan a prestar suma atención a los datos y a las relaciones comerciales que producen, pues la información que se desprende de ellas es una excelente herramienta para generar y fidelizar clientes.

Es así, como los clientes comienzan a estar en el centro de la visión empresarial. Contar con un software que apoye, organice y apalanque esta dinámica es vital.

CRM es la herramienta que responde a esta demanda, pues dicha solución es más que un software, es una estrategia para conocer y potenciar nuevos clientes comprendiendo sus conductas y anticipando sus necesidades.

Durante el 2008 un 22.9% de las empresas encuestadas pensaba en incorporar un CRM mientras que en el 2007 esa cifra era sólo del 7.9%. Este movimiento creciente en el mercado de CRM se agrega a la actividad que proponen las empresas que ya cuentan con el software y siguen creciendo en lo instalado ya sea agregando licencias o nuevas funcionalidades.

Este hecho reafirma la tendencia en las empresas de dirigir su mirada hacia el cliente, estrategia que es respaldada por las aplicaciones CRM que fortalecen al desarrollo del emprendimiento.

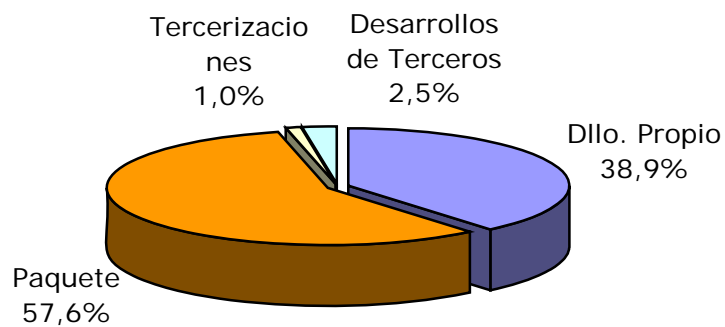
**¿Tienen pensado incorporar un nuevo CRM este año?**



Fuente: Trends Consulting 2008 n=330

Si bien en la actualidad las soluciones desarrolladas (en forma propia o por terceros) cuentan con muchos adeptos, las empresas incrementan año a año su reemplazo por soluciones paquetizadas.

**Uso de CRM según sean desarrollos propios, paquetes o tercerizaciones**



Fuente: Trends Consulting 2008 n=113

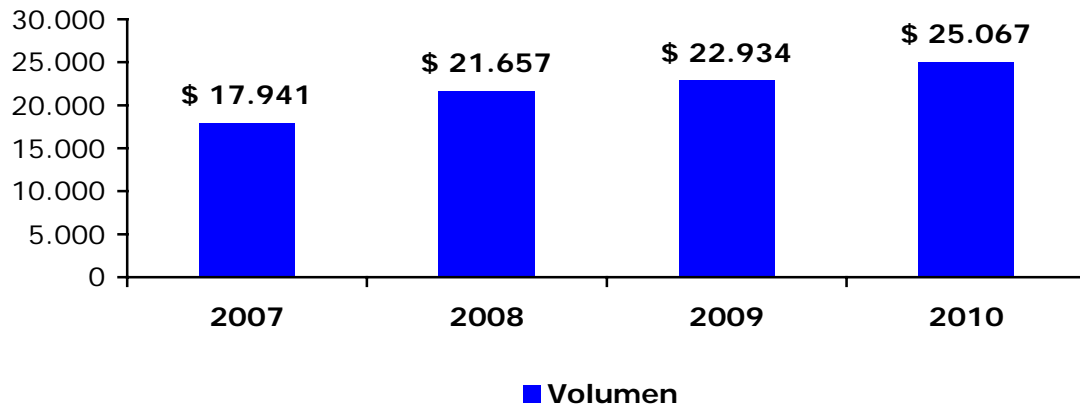
Las empresas proveedoras demuestran un fuerte potencial a la hora de comprometerse con estos proyectos. El mercado provee una variada oferta haciendo

posible la adopción de un paquete que cumpla con todos los parámetros de las organizaciones.

CRM implica entender el negocio orientándolo al cliente a partir de su conocimiento y entendimiento. El software de CRM se ofrece como sustento a esta mirada y no como estrategia en sí mismo. Por eso, es importante que durante el proceso de elección, implementación y puesta en marcha de la aplicación tanto áreas funcionales como el área de sistemas estén involucradas en el proyecto.

CRM permite que las empresas conserven el control de la relación con los clientes, organicen sus fuerzas de ventas apoyándolas con el análisis de las acciones realizadas, apliquen acciones de marketing efectivas, administren información necesaria para mejorar decisiones en base a resultados e integren horizontalmente a las empresas en todas sus áreas funcionales. Invertir en CRM es sumar competitividad y diferenciación a las empresas.

**Mercado de CRM -Pronóstico (US\$M). Argentina, 2007-2010.  
Licencias usuario final +Mantenimiento**





## **CMT Latin America**

**Tel: (5411) 43947500**

**Dir: Corrientes 465 Piso 9– CABA- Argentina**

**Web: <http://www.cmt-la.com>**

**Contacto: Daniel Altomonte**

**e-mail: [info@cmt-la.com](mailto:info@cmt-la.com)**

### **La empresa**

CMT Latin America es la compañía de expertos en CRM (Customer Relationship Management) que desarrolla, implementa y da soporte a soluciones empresariales de gestión de relaciones con los clientes.

CMT Latin America es Gold Certified Partner de Microsoft para Business Solutions e ISV/Software Solutions para Cono Sur, así como también Pivotal International Partner para toda Latinoamérica. Ha sido evaluada en el nivel 2 del modelo de calidad de software CMMI® para servicios de desarrollo e implementación de soluciones CRM.

Con oficinas y filiales en Argentina, Chile y México, CMT desarrolla destacados proyectos también en el resto de Latinoamérica, Estados Unidos, Canadá y Europa.

Desde 2007 CDC Software ha incorporado a CMT Latin America a su Franchise Partner Program, participando como accionista de la empresa y dedicando fondos para el desarrollo de inversiones estratégicas. CDC Software es la línea de negocios de CDC Corporation para aplicaciones de software de gestión de empresas (incluido Pivotal CRM). CDC Corporation (NASDAQ: CHINA) es una compañía multinacional focalizada en software empresarial, servicios, juegos online, portales y aplicaciones móviles.

### **¿Cuál es su oferta para el mercado?**

Desde 1998, CMT implementa soluciones de CRM en medianas y grandes organizaciones a través de sus servicios de consultoría, los productos Pivotal CRM, Microsoft Dynamics CRM, CRM On Demand, add-ons c360, y Soluciones Móviles O4; además de contar con una Software Factory propia para la localización, desarrollo y soporte de los productos que comercializa.

### **¿Por qué elegir a CMT como proveedor?**

CMT Latin America es el único proveedor de soluciones de CRM World Class con experiencia y know how de los procesos de negocio de grandes y medianas organizaciones de todo Latinoamérica y foco exclusivo en sistemas de gestión de relacionamiento con clientes desde hace más de 10 años. Con CMT Latin America las empresas obtienen una implementación de una solución de Clase Mundial personalizada con las mejores prácticas a través de un proveedor especializado y con conocimiento del mercado local.



## Microsoft Argentina

Tel: (5411) 4316-1900

Dir: Bouchard 710 – 4to Piso – CABA - Argentina

Web: [www.microsoft.com/argentina](http://www.microsoft.com/argentina)

Contacto: Gustavo Capart

e-mail: [gustavoc@microsoft.com](mailto:gustavoc@microsoft.com)

### La empresa

Fundada en 1975, Microsoft (Nasdaq "MSFT") es el líder mundial en software, servicios y tecnología de Internet para la computación personal y empresarial. La compañía ofrece una amplia gama de productos y servicios diseñados para potenciar las capacidades de las personas en cualquier lugar, en todo momento y con cualquier dispositivo. Para más información puede acceder a <http://www.microsoft.com/argentina>.

### ¿Cuál es la oferta para el mercado?

Microsoft Dynamics es una línea de soluciones de negocios, integradas y flexibles, orientada a mejorar los procesos de la gestión financiera, relaciones con los clientes y cadena de suministro de una empresa. Trabaja de forma similar al resto de los productos de Microsoft, lo cual facilita su implementación y uso.

Microsoft Dynamics CRM es un sistema de gestión de relaciones con el cliente completamente integrado. Microsoft Dynamics CRM le ofrece la posibilidad de crear y mantener una visión completa de los datos de clientes desde el primer contacto hasta la compra y postventa. Con herramientas para mejorar los procesos de venta, marketing y servicio al cliente de la empresa, junto con la integración de Microsoft Office Outlook, Microsoft Dynamics CRM ofrece una solución rápida, flexible y económica.

Microsoft Dynamics CRM está diseñado para cubrir las necesidades de compañías de todos los tamaños, desde pequeñas empresas hasta corporaciones globales. Microsoft Dynamics CRM es utilizado por más de 750,000 usuarios en todo el mundo, incluyendo algunas de las más grandes corporaciones de servicios financieros.

### ¿Por qué elegir a Microsoft como proveedor?

Las soluciones tecnológicas de Microsoft Dynamics le aportan a su empresa mayores beneficios:

- **Funcionalidad múltiple:** automatización de procesos críticos en todas las áreas de su negocio, lo que ayuda a impulsar la productividad de su organización.
- **Facilidad de uso:** funcionamiento similar a otros productos de Microsoft con los que usted y su personal ya están muy familiarizados.
- **Integración con sus sistemas:** ensamble perfecto con las tecnologías que su empresa ya tiene implementadas.
- **Información relevante para la toma de decisiones:** Mayor visibilidad de todos los aspectos de su organización.
- **Escalabilidad y flexibilidad:** Acompañamiento del crecimiento de su empresa paso a paso, al adaptarse de manera simple a infraestructuras pequeñas y medianas, y expandir sus funcionalidades fácilmente.
- **Tecnología para la colaboración:** Trabajo en equipo de una forma más eficaz a través de diversas ubicaciones. Impulso del valor de relaciones clave.



## **Soluciones**

**Tel: (5411) 4394 8575**

**Dir: Tucumán 540 P.13 "G" – CABA- Argentina**

**Web: <http://www.soluciones-ar.com.ar>**

**Contacto: Ariel Gurmandi**

**e-mail: [aernesto@soluciones-ar.com.ar](mailto:aernesto@soluciones-ar.com.ar)**

## **La empresa**

Soluciones, que inició sus actividades en noviembre de 1999, tiene sus bases estratégicas en la construcción de una plataforma tecnológica que brinde apoyo específico a la sensibilidad de los negocios de nuestros Clientes, para que puedan disminuir sus costos operativos y aumentar la eficiencia de sus ventas, tomando las mejores decisiones en el momento adecuado.

Actualmente brindamos a nuestros Clientes, una única solución que les permita resolver en forma eficiente, la complejidad de las funciones que se definen para abordar una estrategia de CRM, junto a los procesos asociados que se deben ejecutar "across" de la compañía. Mientras que, al mismo tiempo, se puede analizar qué sucede con el éxito de nuestras campañas comerciales, podríamos estar analizando los indicadores de performance, o los datos del Balance Scorecard, de acuerdo a un planeamiento de inversiones predefinido.

## **¿Cuál es su oferta en el mercado?**

Inicialmente con alcance regional en Latinoamérica, Soluciones pone a disposición del mercado Engage Business Solution, plataforma tecnológica indicada para transferir poder de resolución a las líneas de contacto con el Cliente, con el menor riesgo posible. Esta solución se compone de módulos de gestión integrados para realizar, entre otros: Sales, Telemarketing, Customer Services, Collections, HelpDesk, HelpRequest, Trouble Ticketing, entre otros módulos.

## **¿Por qué elegir a Soluciones como proveedor?**

Porque Soluciones SA, que cuenta con un staff de profesionales altamente calificados, renueva sus esfuerzos e inversiones proveyendo al mercado la mejor solución con nuevas versiones con nuevas funcionalidades, pero siempre, en forma transparente, de modo tal que puedan actualizarse sin migraciones complejas de ninguna índole.

Además cuenta con años de presencia en el mercado, que han generado un expertise tal que nos permite contar con una serie de productos verticalizados que brindan un excelente "Time to Market". Los distintos módulos de la plataforma permiten una fácil y rápida adaptación de esos productos verticalizados (cobranzas, planeamiento y presupuesto, atención al cliente, etc.).

ORACLE®



salesforce.com  
Success. Not Software.®



**SMART SALES**  
*Su herramienta estratégica de ventas*



**TECNOM**