



**TACTICA**  
**CRM & ERP**



**SISTEMA INTEGRADO DE GESTION**  
NEGOCIOS, MARKETING Y SERVICIOS



## TACTICA CRM

Es un sistema integral para pequeñas y medianas empresas que cuenta con las herramientas necesarias para poder llevar un control minucioso, gracias a la centralización de toda la información que manejan los departamentos de Ventas, Marketing y Soporte Técnico (**CRM**).

El sistema registra y da seguimiento a clientes y potenciales clientes, genera cotizaciones y oportunidades, proyecta futuras ventas, reactiva cotizaciones perdidas, genera y envía presupuestos por correo electrónico, permite la creación de campañas de marketing, saber cuál es el retorno de inversión de cada acción llevada adelante por la empresa y, en el caso del servicio técnico, llevar un registro de incidentes de los clientes, de los equipos reparados, contratos, garantías o disponibilidad de stock.

De esta manera, la Gerencia cuenta con informes con trazabilidad de todo lo que sucede en los diferentes departamentos y puede ser alertada ante desvíos o falta de realización de las tareas.

Gracias a estas herramientas se aseguran más ventas, se reducen costos y se mejora la rentabilidad a través de información más confiable para la toma de decisiones.

### Características

- Centralización de la información para ser compartida entre los usuarios de los diferentes departamentos de la empresa.
- Agenda de contactos y empresas, calendario y correo electrónico integrado.
- Historial unificado de actividades.
- Generación de presupuestos o cotizaciones y ofertas comerciales.
- Seguimiento de cotizaciones y oportunidades de ventas.
- Pronóstico y ratio de ventas.
- Armado de campañas de Marketing.
- Registro y seguimiento de incidentes de clientes y equipos.
- Administración de contratos y garantías.
- Historial completo de equipos y partes.
- Stock de repuestos.
- Administración centralizada de usuarios, permisos y roles.
- Informes gerenciales de los departamentos de la empresa.

### Módulos CRM:



#### **Empresas**

Es el módulo principal y permite registrar las empresas con las que se tendrá relación ya sean clientes, prospectos, competidores, proveedores o distribuidores: Listados en pantalla. Datos completos de las empresas. Relación con todos los módulos del sistema. Múltiples direcciones, teléfonos, contactos e industrias. Posibilidad de creación de campos personalizados.



#### **Contactos**

Administra la información sobre el personal perteneciente a las empresas: Campos para nombre, apellido, cargo, teléfono, dirección, etc. Relación en el organigrama. Posibilidad de creación de campos personalizados.



#### **Calendario**

Centralización de las actividades de los usuarios: Reuniones, llamadas, acciones, etc. Notificación por correo y notificación interna. Estadísticas. Lista de actividades. SMS.



#### **Correo**

Lleva un registro automático de las interacciones de los usuarios con los clientes, prospectos, competidores, proveedores o distribuidores: Antispam. Reglas de mensaje. Reasignaciones de correos entre los usuarios. Carpetas personales.



### Plantillas - Correo Masivo Personalizado

Permite el armado de campañas de correo masivo personalizados con diseños predeterminados: Campos de personalización según el género del contacto. Envío masivo de plantillas con enlace a la ficha del cliente. Posibilidad de adjuntar documentos e insertar imágenes.



### Campañas

Armado de campañas de Marketing: Creación y presupuesto de la campaña. Grupo objetivo. Grupo respuesta. Conceptos de los gastos de la campaña. Tareas por usuario. Proyecciones de venta. Venta estimada y venta real. Cantidad de interesados. Costos y facturación por interesado.



### Presupuestos - Cotizaciones - Oportunidades

Permite administrar las cotizaciones o presupuestos generados: Seguimientos comerciales automatizados. Probabilidades de cierre (Forecast). Fechas de cierre. Administración de revisiones. Envío por correo electrónico del presupuesto o cotización en formato PDF, DOC, RTF, XLS, HTML o para imprimir. Múltiples monedas. Seguimiento de las oportunidades de venta. Ventas complejas. Competidores. Influenciadores. Análisis. Procesos de ventas. Escenarios. Ratios y evolución de los vendedores.



### Tablas Dinámicas

Permite armar informes gerenciales: Armado personalizado de informes con cruces de la información. Gráficos en tiempo real. Cubos OLAP.



### Cuota

Asignación de objetivos de ventas a los vendedores y delimitación de territorios tanto de productos como de cliente: Administración de la cuota de venta de los vendedores. Cuotas por territorio y producto. Vista en pantalla del porcentaje de cumplimiento realizado. Presupuestos. Cotizaciones y facturación del vendedor en pantalla.



### Soporte

Sirve para el manejo del servicio técnico y/o registrar incidentes: Consultas por escenario. Incidentes. Soluciones. Tareas. Base de conocimiento. Administración de todas las consultas de soporte técnico realizadas por nuestra empresa a nuestros proveedores. Relación directa con la agenda, presupuestos y cotizaciones. Filtrado de información en pantalla.



### Contratos

Da de alta contratos de servicio y/o garantía con los clientes y/o proveedores: Contratos de soporte y mantenimiento. Visitas preventivas. Calendario de soporte. Establecimiento de productos y sus números de serie por contrato. Definición de los contactos a los cuales se les puede dar soporte. Administración de alquileres de los equipos.



### Serializados

Administra productos con números de serie para su seguimiento y trazabilidad: Estado y locación de los productos serializados para darles mantenimiento o soporte técnico. Alquiler de productos con generación de historial de los mismos.



### Administrador

Permite administrar los usuarios, definir los roles, importar datos y parametrizar las opciones del sistema: Importación de la información. Desduplicador. Creación de usuarios. Configuración de roles y permisos. Edición de etiquetas para personalizar **TACTICA** según las terminologías locales de cada país / ciudad. Cantidad de decimales a utilizar. Control de sesiones.