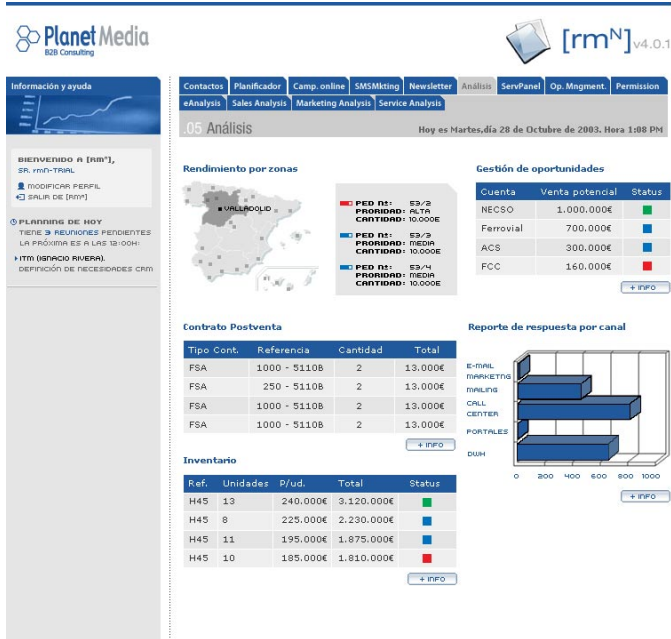


# rm<sup>n</sup> 4 Retail

## La solución CRM definitiva

rm<sup>n</sup> Retail le permitirá gestionar sus relaciones con los clientes a lo largo de toda su cadena de demanda. Marketing, ventas y servicio al consumidor están totalmente integrados permitiéndole optimizar los resultados de las campañas de marketing, reducir costes de servicios al consumidor y consolidar la lealtad y demanda de sus clientes a través de todos los canales: teléfono, internet, wireless, e-mail ...

- › nuevo interfaz de usuario
- › nuevo motor analítico avanzado
- › totalmente multiplataforma
- › verticalizado a su sector



## ROI Garantizado

rm<sup>n</sup>, la herramienta CRM de Planet Media, le garantiza importantes resultados en un tiempo mínimo.

Cientes como Wyeth Farma, Finanzauto, Toyota o Caterpillar avalan la efectividad de rm<sup>n</sup>: se ha conseguido un ROI mínimo de un 80% en un periodo máximo de 10 meses.

Deje que rm<sup>n</sup> le demuestre lo que puede hacer por su negocio.

## Ventas, servicios y marketing

La mayor ventaja de rm<sup>n</sup> es su capacidad para agilizar procesos y proporcionar una información global al personal de ventas, servicios y marketing.

Las organizaciones de ventas consiguen gracias a rm<sup>n</sup> reducir el tiempo invertido en el ciclo de ventas e incrementar los ingresos por comercial, los beneficios por cliente y el promedio de tamaño de los pedidos.

Si su negocio se centra en el servicio al cliente, rm<sup>n</sup> incrementará la productividad de sus profesionales y su organización obtendrá mayores índices de fidelización de clientes, todo ello reduciendo costes, tiempo de respuesta y resolución de solicitudes.

rm<sup>n</sup> también proporciona ventajas a las organizaciones de marketing, aumentando el índice de respuesta de campañas y, por tanto los ingresos generados por marketing. Por otra parte, rm<sup>n</sup> le permitirá reducir los costes de generación de oportunidades de negocio y de captación de clientes.

## Resultado final: satisfacción garantizada y optimización de los canales de comunicación con los clientes.

rm<sup>n</sup> incrementará el promedio de ventas de sus profesionales hasta obtener índices óptimos. Gracias a rm<sup>n</sup> su fuerza de ventas se dirigirá a los potenciales clientes con el mensaje adecuado en el momento correcto.

rm<sup>n</sup> optimizará su servicio de atención al cliente ofreciendo soluciones eficaces y de calidad a los usuarios de su compañía.

Con rm<sup>n</sup>, el equipo directivo de su empresa tendrá una visión global y en tiempo real del funcionamiento del negocio pudiendo así reaccionar eficazmente ante las necesidades y las cambiantes condiciones del mercado.

En definitiva, rm<sup>n</sup> será el instrumento que dará fluidez a los canales de comunicación con sus clientes y redundará en la satisfacción de sus necesidades.

## Campañas interactivas en tiempo real

Con rm<sup>n</sup> podrá planificar y lanzar campañas online dirigidas a un target concreto y, por tanto, incrementar las posibilidades de obtener resultados positivos. Además, gracias a las amplias funcionalidades de análisis de rm<sup>n</sup>, obtendrá datos sobre la efectividad de sus campañas en tiempo real, aportando a su organización un profundo conocimiento sobre sus clientes.

Esta valiosa información le permitirá identificar e invertir en nuevas oportunidades de negocio, así como optimizar la estrategia de su departamento de marketing.

## Introducción

rm<sup>n</sup>, es la solución tecnológica a la necesidad de su organización de gestionar las interacciones con sus clientes a través de todos los canales (teléfono, carta, fax, sms, e-mail, web...) y ofrecerles un servicio de valor añadido.

Las ventajas de la implantación de rm<sup>n</sup> son evidentes:

Ventajas	
	Optimiza los canales de relación con sus clientes : marketing, call centers, ventas, internet ...
	Aumenta su ventaja competitiva
	Aumenta sus ingresos y beneficios
	Proporciona un profundo análisis sobre ventas y productos
	Potencia la labor del equipo comercial
	Identifica el target de consumidores por producto
	Gestiona las oportunidades de negocio
	Agiliza los procesos de servicio (postventa, ecommerce, acciones sobre canal ...)

Estas ventajas son proporcionadas por las amplias funcionalidades de rm<sup>n</sup>:

- Integración total con legacy
- Plataforma de envío SMTP/POP3/IMAP 4
- Multienvío de boletines de forma intensiva
- Permission email
- Administración de altas, bajas y modificaciones de datos de usuarios.
- Segmentación por criterios
- Edición a partir de plantilla base
- Generación de campañas interactivas
- Análisis de clientes
- Cuadros de mandos e informes interactivos predefinidos
- Evaluación de la eficacia de las campañas en tiempo real
- Acceso de autoservicio
- Alertas inteligentes
- Datawarehouse listo para usar
- Inteligencia escalable y plataforma de procesamiento analítico

## Convierta prospecciones en oportunidades de venta en un tiempo record.

rm<sup>n</sup> se adapta a las necesidades de su organización tanto si cuenta con un completo departamento de ventas como si su estrategia de negocio se basa en una fuerza de ventas multifuncional. Con rm<sup>n</sup> será capaz de:

**Generar más oportunidades de negocio** gracias a las poderosas herramientas enfocadas a la creación, seguimiento y envío de campañas de marketing, tales como la elaboración de campañas de e-mailmarketing con mensajes personalizados centrados en las preferencias de sus clientes.

**Asignar automáticamente oportunidades de negocio** desde su website o campaña, asegurándose de que cada actuación se centra en el profesional adecuado de su equipo gracias a la utilización de reglas basadas en la zona geográfica, la experiencia previa del cliente con productos similares o cualquier otro parámetro que usted defina.

**Convertir oportunidades de negocio de alto potencial** en oportunidades de venta. El potente módulo de Opportunity Management integrado en rm<sup>n</sup> permite llevar a cabo un seguimiento exhaustivo de las oportunidades de negocio mediante informes actualizados.

Así, su fuerza de venta sabrá con exactitud el momento adecuado en el que debe convertir dicha oportunidad de negocio en oportunidad de venta, teniendo siempre presentes los recursos invertidos hasta el momento en cada proceso y la rentabilidad del mismo.

## Ventas

Gracias a rm<sup>n</sup> será capaz de optimizar los recursos de su fuerza de venta. rm<sup>n</sup> le permitirá:

**Generar nuevas oportunidades de negocio** partiendo de su actual cartera de clientes. Podrá analizar su cartera de clientes teniendo en cuenta múltiples criterios: región, sector, rendimiento anual, productos, servicios de interés, etc ... y llevar a cabo un seguimiento de las actividades relacionadas con sus clientes que le permita estar al tanto de nuevas necesidades y, en última instancia, conseguir un mayor rendimiento por prospección.

**Generar informes** semanales o mensuales de forma automática, conservando la información necesaria sobre el rendimiento de sus clientes, así como pronósticos sobre los mismos, que le permitirán obtener análisis comparativos e históricos, fundamentales para asegurar la compatibilidad de las actuaciones de su organización con su estrategia de venta.

**Cerrar más oportunidades de negocio** en menos tiempo proporcionando a su fuerza de ventas una visión global de cada oportunidad de negocio: información sobre los responsables de las decisiones finales, informes históricos sobre el cliente potencial, pronósticos sobre su rendimiento, etc...

## Aumento de la satisfacción de servicio

rm<sup>n</sup> proporciona a su empresa la funcionalidad que usted necesita para ofrecer un servicio inmejorable a sus clientes:

**Mejore la efectividad de su servicio.** rm<sup>n</sup> le proporciona una flexible asignación de roles que asegura que cada incidencia será automáticamente dirigida a la persona adecuada, lo que permite reducir significativamente el tiempo de respuesta y satisfacer eficazmente las necesidades del cliente.

**Reduzca los tiempos de resolución de reclamaciones** poniendo a

disposición de sus profesionales el acceso instantáneo al expediente del cliente y a la base de datos donde se almacenan problemas comunes. Además, rm<sup>n</sup> le permite actualizar dicha base de datos añadiendo nuevas soluciones a las ya existentes.

**Analice la evolución del servicio de atención al cliente** mediante analíticas en tiempo real.

## Análisis

rm<sup>n</sup> le proporcionará:

**Un mayor conocimiento** de las razones por las que está ganando o perdiendo oportunidades de negocio. La identificación de sus clientes más rentables. La relación entre sus previsiones de venta y el histórico de rentabilidad de los clientes y la reducción del coste de sus servicios gracias a la monitorización de errores de estrategia global.

**Un incremento de resultados** gracias a los análisis sobre efectividad de campañas, newsletters, SMS, portales, ventas por canal, etc que le permitirán identificar eficazmente oportunidades de negocio así como potenciales amenazas y llevar a cabo acciones coordinadas en los diferentes equipos y departamentos.

## Administrador/ ERM

rm<sup>n</sup> no requiere la intervención del departamento técnico para su administración. Usted podrá administrar la herramienta sirviéndose de sencillos formularios. rm<sup>n</sup> determina automáticamente qué lugar ocupa el usuario en el organigrama de su empresa y a qué cuentas, contactos y oportunidades de negocio tendrá acceso.

Con rm<sup>n</sup> no sólo podrá administrar los roles de usuarios de la herramienta sino que, además, gestionará el acceso de sus clientes a la extranet de su empresa y realizará un seguimiento de dichos accesos e incluso gestionará peticiones de pedidos online.

rm<sup>n</sup> se integrará a la perfección con su Intranet gracias a su gran flexibilidad.

The screenshot displays the Planet Media CRM interface. At the top, there's a navigation bar with tabs for 'Contactos', 'Planificador', 'Camp. online', 'SMSMarketing', 'Newsletter', 'Análisis', 'ServPanel', 'Op. Mngment', and 'Permisión'. The main area is titled '01 Planificador' and shows a calendar for 'Miércoles, 22 de Octubre de 2003'. A sidebar on the left contains user profile information for 'IGNACIO RIVERA'. The main calendar view shows a grid of events for the day, with a highlighted event at 10:00: 'Reunión Ignacio Rivera (ITM) Definición especificaciones...'. A 'Detalle de evento' panel on the right provides details for this event, including creation date, start/end times, and description. Below the calendar, there are options to 'MODIFICAR EVENTO' or 'BORRAR EVENTO', and a 'Nuevo evento' section with a form to create a new event.

## 13 verticales : Referencias

rm<sup>4</sup> es una solución robusta que se adapta a su compañía. Más de 50 implantaciones en 13 sectores diferentes nos avalan:

<b>Industria:</b>	Finanzauto MERA-CAT Air Europa AVS EMSA Microsoft
<b>Inmobiliaria &amp; Construcción</b>	EPSA Internacional Grupo Uralita Occidental Inmobiliaria Grupo Gascón
<b>Pharma &amp; Salud</b>	Wyeth Bristol-Myers Squibb
<b>Telecomunicaciones</b>	Lucent Technologies ASTRA Satélites BT Madritel (AUNA) Uni2 (France Telecom) Vodafone
<b>Educación</b>	Universidad Complutense de Madrid Universidad San Pablo CEU
<b>Administración pública</b>	Ministerio de Fomento Ministerio de Educación, Cultura y Deporte
<b>Logística</b>	Proesa Logística y Transportes
<b>Banca y Seguros</b>	CECA Direct Seguros
<b>Media &amp; Entertainment</b>	BMG Bertelsmann MTV Sony Telecinco Vía Digital
<b>Consumo &amp; Retail</b>	Terra
<b>Energía</b>	Gas Natural
<b>Automoción</b>	Toyota