

Infor CRM Epiphany®



Be enterprising.

La manera en que las compañías se relacionan con sus clientes está sufriendo una transformación fundamental. Esta revolución se genera por muchos factores: una mayor resistencia del consumidor a los métodos de marketing tradicionales, la proliferación de los canales de comunicación, las restricciones legales en constante cambio y el reconocimiento de que el valor potencial del ciclo de vida de un cliente es más importante que la satisfacción a corto plazo.

En respuesta, las compañías más orientadas a los clientes están adaptando radicalmente su mezcla de ventas, marketing y servicios para aprovechar mejor los canales menos tradicionales de interacción con los clientes, pero a final de cuentas, más eficaces. Como resultado, estas compañías pueden proporcionar mensajes más oportunos y relevantes y crear una relación más sólida, duradera y valiosa con sus clientes.

Infor™ encabeza esta transformación como el proveedor líder mundial en soluciones específicas de negocios para organizaciones emprendedoras. Brindamos una oferta integrada e interdisciplinaria que se enfoca en los desafíos fundamentales que enfrentan las compañías, en una amplia gama de procesos del negocio, incluyendo aquellos en contacto directo con los clientes.

El CRM **Epiphany®** de Infor es una solución líder en el mercado que ayuda a las compañías orientadas

al cliente a aprovechar al máximo las interacciones con éstos y mejorar sus ventas, marketing y operación de servicios para aumentar la fidelidad, mejorar la preferencia de la marca e incrementar la rentabilidad.



Aproveche la Experiencia

Infor ofrece soluciones empresariales con su experiencia incorporada a más de 70,000 clientes en todo el mundo, lo que prueba que tenemos la trayectoria y el conocimiento para mejorar la gestión de las relaciones con los clientes a nivel empresarial. Las compañías que están centradas en sus clientes en las industrias de comunicaciones, servicios financieros, seguros, ventas por menor, hotelería, viajes, entretenimiento, manufactura y otras, confían en el CRM de Infor para maximizar cada interacción con los clientes.

Nuestra visión del diálogo continuo con el cliente es el cimiento de nuestras soluciones de CRM y es lo que hace que Infor sea una empresa única. Con el CRM de Infor, usted puede implementar esta visión para obtener un mejor entendimiento del cliente y responderles con base en dicho entendimiento y para brindar resultados de negocios que se pueden medir. Su habilidad para mantener el diálogo continuo con el cliente puede evaluarse con algunas preguntas simples.

¿Tiene usted información de su cliente? ¿Tiene la capacidad de responder a las necesidades del cliente con base en esa información? ¿Es Ud. consistente en la manera de comercializar, vender y darles servicio en todos los canales que están en contacto directo con el cliente?

¿En lugar de poner productos a la venta, tiene su organización suficiente entendimiento sobre los clientes como para crear ofertas basadas en las necesidades individuales de aquellos clientes específicos al momento de la interacción? ¿En lugar de relacionarse con los clientes de forma aleatoria y poco sistemática, su compañía brinda una experiencia consistente para cada contacto iniciado por el cliente? ¿Saca provecho de esta oportunidad para entender las características geográficas, demográficas y psicográficas de los clientes con el objeto de generarles confianza y reforzar los lazos emocionales de éstos con la compañía?

Con el CRM de Infor, las compañías líderes orientadas al cliente pueden ver cada interacción con el cliente como una oportunidad para retener a un cliente valioso, incrementar los ingresos, aumentar la fidelidad y reforzar su marca. Estas empresas acuden al Infor CRM para que los ayude a vincularse con sus clientes, anticipar sus necesidades y brindar los productos y servicios que ellos quieren y cuando los quieren.

Concéntrese en el negocio.

La solución CRM de Infor le permite optimizar sus interacciones con los clientes en unidades y canales de varios negocios. Si su objetivo es aprovechar mejor las oportunidades del marketing interno y externo, conducir campañas de marketing externo más inteligentes o mejorar la efectividad de sus operaciones de ventas y servicios, el CRM de Infor mejora el proceso completo de la gestión de la relación con los clientes al más bajo costo total de propiedad.

El CRM de Infor — El éxito de su empresa

El CRM de Infor ha provisto soluciones de CRM a empresas en diversos segmentos de industria en donde ha marcado la diferencia y les ha provisto de una ventaja competitiva sin igual. Algunos de los segmentos/verticales que se han atendido son :

- Comunicaciones y Servicios Públicos
- Servicios Financieros
- Hotelería
- Seguros
- Viajes y Entretenimiento
- Ventas al por Menor
- Manufactura

La Funcionalidad de Epiphany

La Suite CRM de Infor Epiphany ofrece la siguiente funcionalidad :

- CRM Operacional
- Servicio al Cliente
- Ventas
- Mercadeo de Entrada
- Mercadeo de Salida
- Gestión de los Recursos de Mercadeo
- Configuración de Producto (Vía WEB)
- Portal de Autoservicio para clientes
- Inteligencia de Negocios y minería de datos

Epiphany cuenta con arquitectura SOA que le permite fácilmente integrarse a otros sistemas de información para proveer una visión central y unificada de los clientes.



CTN Global Venezuela
Centro Comercial
Ciudad Tamanaco
Piso 1, Oficina 137
Caracas – Venezuela
PBX : 58-212 9591787
58-412 3219239

CTN Global Perú S.A.
Av. Benavides 501
Oficina 513, Miraflores
Lima – Peru
PBX : 511 – 7195950

CTN Global Colombia
Calle 102A 47A-02
Bogotá D.C. Colombia
PBX : 57-1-6168033