

SKN-CRM fue diseñado para gestionar relaciones comerciales. La arquitectura flexible de **SKN-CRM** permite que sus clientes aprovechen las inversiones en tecnologías preexistentes y adapten las mismas a medida que sus requerimientos lo indiquen.

SKN-CRM cuenta con una interfaz de usuario muy amigable en entorno usual que permite versatilidad y facilidad de uso, con ayudas en línea, documentación detallada y mecanismos de seguridad y parametrización definibles por el usuario.

SKN-CRM se integra a su escritorio y a sus herramientas de trabajo habituales, tales como procesador de texto, hoja de cálculo, correo electrónico, libreta de direcciones y navegador de Internet.

Gracias a su diseño modular a nivel componentes, podemos asegurar la rápida puesta en marcha de un alto porcentaje de tareas en cada área, posibilitando brindar información estratégica para la toma de decisiones.



Business Relationship Management

- Datamining de Empresas, Personas y sus relaciones
- Gestión de Contactos
- Organización de Eventos
- Rondas de Negocios
- Publicaciones Electrónicas

Fidelización de Clientes

- Marketing directo, Club de compras, Programas de millaje y Cliente frecuente
- Análisis de consumos

Recupero de Deudas

- Cobranzas Extra judiciales
- Gestión Judicial, Legales



“SKN-CRM solución para gestionar las relaciones comerciales”

Business Relationship Management

GRUPO SAUKEN desarrolló un área específica de aplicación del *concepto de gestión de las relaciones* orientadas al ámbito empresarial. Este nuevo concepto es el que da origen a lo que nosotros hemos denominado *sistema de gestión de relaciones comerciales*. El mismo está centrado en un almacén de datos de profesionales, empresas, sus relaciones, actividades, características y preferencias, sobre el cual se definen distintas vistas o perspectivas de los datos según la función de **BRM** que se desee aplicar. El principio que persigue el **BRM** es el de obtener un rédito, a partir de la articulación de medios y relaciones para ayudar a terceras compañías a perfeccionarse, estar informadas y por sobre todo a hacer negocios.

¿A Quién Está Dirigido?

La aplicación *está dirigida* y puede ser *utilizada* en general por:

- a) Todas las empresas o agrupaciones empresarias que deseen automatizar y controlar el proceso de gestión de relaciones comerciales, como así también a entes gubernamentales, cámaras u ONG que agrupen intereses sectoriales en pro de organizar y optimizar el rendimiento de su sector. Podríamos enumerar, por ejemplo, a:
 - Fundaciones, ONG, Asociaciones, Cooperativas, Clusters y Brokers
 - Entes Gubernamentales de Promoción
 - Redes y Centros de Desarrollo Empresariales
 - Incubadoras de Empresas
 - Cámaras de Productores e Industriales
 - Bolsas de Comercio
 - Colegios / Consejos Profesionales
 - Escuelas de Negocios y Universidades
 - Misiones Comerciales

- b) Compañías especializadas en la organización de eventos, ferias, festivales y exposiciones, empresas de marketing e investigación de mercados, editores de publicaciones o revistas especializadas (en formato electrónico o no), compañías de tele marketing y call centers.

La aplicación **SKN-CRM** permite su adecuación a las necesidades particulares de cada organización a través de:

- La parametrización prevista para este fin
- La incorporación de programas de aplicación y base de datos específicos, sin perder la posibilidad de recibir las actualizaciones periódicas del sistema
- La adecuación detallada a la medida de las necesidades de cada cliente

Además de la integración de la aplicación con otros módulos de "**SKN-CRM**", es posible integrar el sistema con la solución de gestión comercial "**SKN-ERP**".

Alcances

Las funciones de la aplicación SKN-BRM posibilitan:

1. Establecer un Almacén de Datos -Dataware House- clasificado y calificado de acuerdo a distintos criterios y perspectivas

Las compañías a cargar se clasifican según mercados, actividad económica que desarrollan y/o especialización. Se registran datos al detalle sobre lo que producen y demandan, sobre los mercados a donde exportan e importan, su perfil, sus perspectivas y proyectos futuros, y sobre las personas que en ella operan, entre otras cosas. Respecto a las personas, es factible identificar para las mismas, estudios, profesiones, habilidades, idiomas, temas de interés, *hobbies* y especialización. Es posible cargar, en forma completa y en distintos idiomas, tanto los *Perfiles* de las empresas como así también los *Currículums* de las personas. Se normalizan las relaciones entre las empresas y las personas, y los cargos en ellas definidas. El almacén de datos posibilita *calificar* la información que contiene en función del *grado de actualización* de la misma y de su *contenido*. Para ello dispone de un sistema de *monitoreo* y *alerta dinámico* que permite en forma rápida, visualizar y administrar la información del *Dataware house*.

2. Organización de Eventos

Se contempla desde la *planificación* hasta el *análisis* posterior de resultados de *eventos*. Se entiende por evento a todo encuentro, feria, congreso, seminario, cursos de capacitación, disertación, presentación o jornada de negocio que se desarrolle en un lugar y fecha específicos, en donde participen personas y/o compañías registradas. Los eventos que se organicen son factibles de clasificar por mercado, actividad económica, especialización y/o tema de interés al cual está dirigido. A partir de esta clasificación el sistema puede establecer en forma automática las *invitaciones* a las *personas y/o compañías* afines al mismo. En la gestión de eventos se contempla la administración de los recursos humanos involucrados, a los auspiciantes, a los colaboradores o *Partners*, a los disertantes con los temas a tratar, entre otras cosas.

3. Jornadas de Negocios

Las *compañías* que participan de un *encuentro* enmarcado en una determinada *feria*, pueden también participar en las *Jornadas de Negocios* que se organicen en su ámbito. En función del tipo de compañía, de sus proyectos, del perfil propio y buscado de acuerdo a los sectores del encuentro, de las ofertas y demandas particulares de productos, servicios, financiación y *management* establecidos - entre otros-, el sistema posibilita un cruzamiento de toda esta información para organizar en forma automática las *reuniones (match making)*, enviar *correos electrónicos* y gestionar la *aprobación* o *no* de las mismas, generar los datos para el *catálogo* de empresas participantes y planificar cada una de las *agendas* diarias de los *empresarios*. Concluidas las jornadas, la aplicación permite calificar el resultado particular y general de las *rondas*, entregar información al detalle con los mismos y hacer un seguimiento futuro sobre los negocios que se hayan incubado.

4. Gestión de Publicaciones

El sistema permite definir distintos tipos de *publicaciones*, tales como boletines electrónicos, propagandas, revistas impresas, resúmenes noticiosos -entre otros-, y definir las características de edición que tendrán. A cada *publicación* se la asocia con *temas de interés* para facilitar de esta manera el envío automático de invitaciones a suscripción a las personas cargadas en la base de datos. Por cada *suscriptor* es factible asignar un tipo de *entrega* y registrar el estado de la misma. La aplicación permite llevar un registro de auditoría con estadísticas por cada publicación, suscriptor y entrega realizada. Previo a una entrega de una edición es factible realizar una revisión detallada de contenidos y de la *tirada* que se va a llevar a cabo.

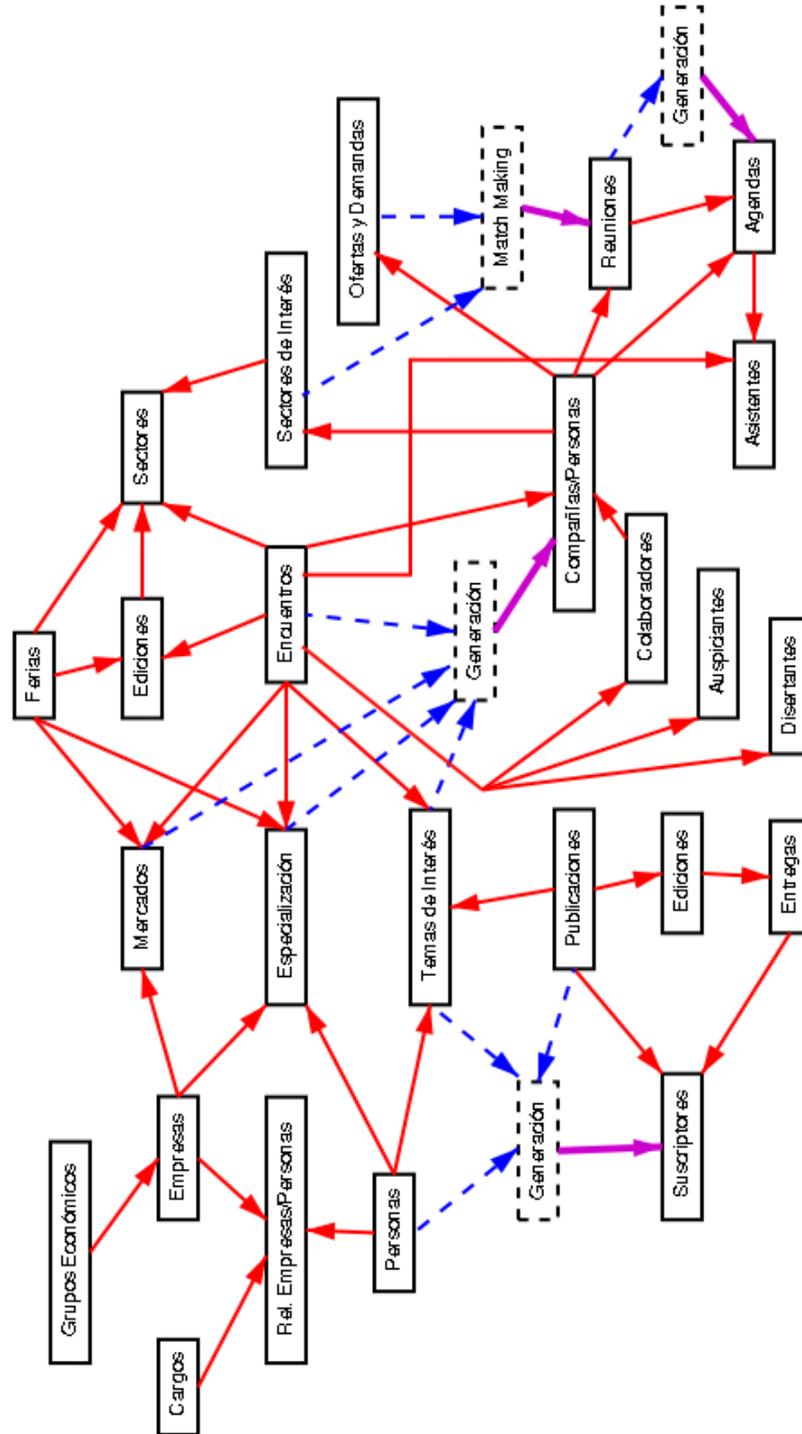
Beneficios

Una de las virtudes del producto **SKN-BRM** es el de su rápida puesta en marcha, lo cual posibilita en el corto plazo, disponer de un control efectivo de las acciones y políticas que lleva adelante la organización.

Al implementar **SKN-BRM** la organización obtendrá los siguientes beneficios:

- La información dejará de estar distribuida sobre distintas fuentes (*legacy systems*, hojas de cálculos, y archivos de textos diversos y con distintos formatos) muy difíciles de homogeneizar, de consultar y de recuperar, para estar centralizada en un único repositorio muy accesible, organizado y ampliable.
- La información será fácilmente reusable, por lo que la organización, gestión y seguimiento de las acciones comerciales que se desarrollan se tornarán sencillos, posibilitando disponer de mayor tiempo a las personas, para optimizar su gestión y ser más eficientes en la misma.
- La distribución y forma de acceso a la información posibilitará realizar cruzamientos para descubrir nuevas oportunidades tanto para la organización que use el sistema, como para las compañías asociadas a la misma.
- Se reducirán drásticamente los costos de operación.

Una Visión De Conjunto



El desarrollo y sus características distintivas

El núcleo de la aplicación fue modelado con una herramienta *case* y la programación fue desarrollada sobre el *framework* **AXIS**. Se ha puesto especial énfasis en la integración del sistema con las herramientas de oficina, lo cual permite hoy interactuar dinámicamente con:

- Clientes de Correo Electrónico (Outlook, Outlook Express, Netscape y Mozilla)
- Navegadores de Internet o Browsers (Internet Explorer, Netscape, Mozilla y Opera)
- Libretas de Direcciones (de los clientes de correo mencionados, más LDAP)
- Servidores de Correo Electrónico (POP3 y SMTP sobre Windows y Unix/Linux)
- Herramientas de Suscripción y Publicación de E-Mails y Páginas Web (FTP)
- Herramientas de Automatización de Oficinas (Microsoft Office y OpenOffice)

Hemos destinado un gran esfuerzo durante el desarrollo para garantizar:

- **Calidad de la información** (validación, consistencia de datos, integridad referencial, presentación, minúscularización / mayúscularización, consistencia entre apelación / nombres / sexo, gestión de nivel de calidad con la implantación de alertas, corrector ortográfico y tableros de control con estadísticas generales)
- **Simplicidad de carga** (valores iniciales, autocompletación de datos, relaciones automáticas, uso intensivo de vínculos, funciones *Undo / Redo*, uso del *Clipboard*, disponibilidad de *ShotCuts*, rápida operación en modo *Mouse Less* y *Mnemonics*)
- **Búsquedas avanzadas** (por palabras, por fonética, por relación, por contenido, con asistentes y *Browsers* ordenados)
- **Selección de información** (*Query Builder*, *Query Manager*, *Search Engine*, selecciones públicas / privadas, modo *On-Line / Batch*, con análisis y estadísticas de alcances y duración)
- **Entrada-Salida** (Entrada-Salida configurable sobre archivos ASCII, Libretas de Direcciones - Outlook /Netscape /LDAP-, soporte XML)
- **Dispositivos móviles** (Sincronización con Notebooks y otros dispositivos móviles)
- **Utilización de asistentes** (*Wizards* en selección, búsquedas, carga y ampliación de datos)
- **Ayuda en línea** (uso de *Tooltips*, *CueCards*, área de mensajes, área de estado, alarmas sonoras y emergentes, sistema de alertas configurables, acceso a diccionario de datos, función de auto documentación)

- **Auditoria y Seguridad** (control de acceso a la información, permisos de ejecución, menús personalizables, auditoria de accesos y modificación de datos)
- **Utilización de estándares** (normas *ISO* de codificación de datos utilizadas por la *ONU-Unión Europea* y normas de codificación de Argentina –*AFIP/INDEC*)
- **Funciones parametrizables y personalizables** (controles, valores iniciales, autocompletación, auditoria, seguridad)
- **Internacionalización** de reglas y políticas, con traslación a idiomas múltiples y simultáneos
- **Multiusuario** altamente escalable, con soporte desde sesiones *single-user* a multiusuarias masivas paralelas
- **Performance** transaccional y de acceso compartido
- **Multiplataforma** (Windows, Unix, Solaris, Linux, AIX, HP-UX, Irix)
- **Alta disponibilidad** (24x7x365 con *Backups On-Line* y servicios de alertas remotos)
- **Conectividad** con otras aplicaciones a través del uso de *middleware*: *ODBC* y *JDBC Driver* de altas prestaciones y *DataSever ODBC*
- **Open Source** con disponibilidad del código fuentes y manuales de *framework* y *API* de desarrollo
- **Integración con Internet**: Integración con los protocolos más comunes de Internet (pop3, smtp, http, ftp, mailto) con la posibilidad de personalizar cada una de las aplicaciones que los manejan (Outlook, Outlook Express, Internet Explorer, Netscape, Mozilla)
- **Integración con Microsoft Office**: Interacción directa con la línea Office de productos de Microsoft (Word, Excel, Power Point, Cuaderno, Query y Corrector Ortográfico)

Fidelización de Clientes

Este módulo es el soporte necesario para ejecutar *políticas de marketing directo*. Almacena datos de los clientes recogidos a través de promociones, campañas y padrones varios, almacenando la información para su posterior selección y clasificación por edades, sucursal, profesiones, barrio, localidad, cantidad de hijos, nivel socio-económico, institución a la cual está vinculado, entre otros.

Además, en las cadenas de venta al detalle o en sus sucursales que cuenten con POS, se registran las ventas para realizar acciones directas para la fidelización del cliente a la cadena, con tratamiento selectivo por categoría de cliente, tipo de productos que consume, bandas horarias y periodicidad.

Entre las *acciones de fidelización* que el sistema incorpora por defecto, encontramos el manejo de ofertas especiales para clientes, descuentos especiales por cliente, canje de puntos por premios y viajes, servicio de atención preferencial, "help desk" (atención) telefónico, "mailing" (correspondencia), regalos por eventos especiales (aniversarios y cumpleaños) y servicio de pedidos para envío a domicilio.

Este módulo, brinda también a los proveedores información vital sobre las preferencias de los clientes, según grupo económico o zona geográfica, ya sea por producto, por marca, por proveedor o por familia.

En resumen este módulo permite:

- Administrar un club de clientes afinidad con beneficios exclusivos
- Efectuar análisis del consumo por grupo familiar
- Definir la estrategia del surtido de las sucursales
- Analizar las conductas del consumidor
- Analizar la eficacia de las estrategias de marketing implantadas
- Calificar y evaluar a los clientes
- Vincular clientes con Instituciones
- Preparar información para enviar correspondencia ante eventos especiales (cumpleaños, aniversarios, espectáculos, fiestas)
- Premiar a clientes frecuentes con cupones electrónicos de descuentos
- Entregar sorpresas y premios en el punto de venta
- Proveer de mecanismos para la atracción de nuevos clientes
- Afianzar a la clientela permanente
- Colaborar con los proveedores para mejorar el "target" (blanco) para las promociones
- Proveer de un sistemas de acumulación de puntaje por compras
- Posibilitar la aplicación de descuentos especiales al cliente en el punto de venta
- Administrar el canje de puntos por premios o artículos del comercio
- Permitir la integración de este sistema con otros comercios
- Proveer de un sistema de atención telefónica para consulta de puntaje o canjes
- Actualizar el puntaje on-line (en línea) a través del POS (punto de venta)
- Ayudar a proveedores a conocer los potenciales clientes a través de estudios demográficos

Recupero de Deudas

Cobranzas Extra Judiciales

Este módulo tiene por objetivo el recupero de deudas en mora a través del contacto directo con el deudor y su situación socio-económica. La aplicación posibilita la búsqueda detallada de datos del mismo y las garantías que declara y posee, a través de la consulta de datos sobre diversos medios públicos, tales como páginas blancas, ANSES, registro de automotor, registro de propiedad y padrón electoral, entre otros.

La aplicación permite la confección, el despacho y seguimiento de correspondencia al domicilio particular y laboral de deudores y garantes. Del mismo modo se realiza una planificación y seguimiento de contactos telefónicos.

El sistema posibilita la refinanciación de deudas utilizando distintos métodos y tasas, y permite administrar carteras en mora de distinta índole y de distintas empresas u organismos.

La cobranza de deudas posibilita discriminar honorarios profesionales, incluir gastos administrativos, realizar pagos a cuenta e imputar cancelaciones parciales de cuotas e intereses. Las liquidaciones se realizan con los detalles pertinentes, se generan manifestaciones de pagos y se emiten los libros fiscales correspondientes.

Gestión Judicial. Legales.

La aplicación posibilita el inicio de acciones legales para el recupero de una deuda en mora. En la presentación de la demanda, el sistema valida la disponibilidad de la información requerida e informa los gastos de iniciación de la misma (tasas de justicia, colegio de abogados y caja de abogados).

El seguimiento de expedientes se efectúa en función del tipo de juicio iniciado (ordinario, abreviado, ejecutivo). El sistema permite ordenar la gestión administrativa del estudio jurídico a través de la generación de alertas tempranas (pro activo) respecto a los plazos o vencimientos por cada situación procesal de cada expediente.

El sistema permite realizar una gestión de los embargos trabados en el litigio, como así también generar las órdenes de pago pertinentes y la actualización de la planilla judicial.