

Q-CRM para EAFIs sobre Microsoft Dynamics CRM

Para un cliente de Banca Personal o Banca Privada, es fundamental la necesidad de implicación personal y directa del cliente con el gestor. Ningún sistema es capaz de sustituir la especial relación que se debe establecer entre un cliente y su gestor, pero las reglas han cambiado y la manera de relacionarse, también. La solución de Qurius está diseñada específicamente para facilitar a las Empresas de Asesoría Financiera (EAFIs) la gestión de inversores, desde la captación al seguimiento, gestión de comunicaciones y todas las actividades de Control de Gestión relacionadas.

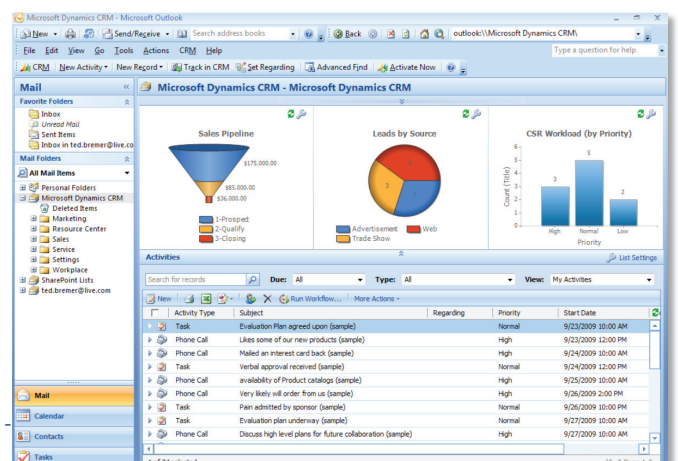
Qurius, basándose en su especialización en soluciones sobre Microsoft Dynamics CRM y en su experiencia en clientes de este sector de actividad, ha desarrollado Q-CRM para EAFIs, una solución flexible que le proporciona una visión de 360 grados de sus clientes y cubre de principio a fin los procesos de gestión. Entre sus características se destacan:

Procesos de captación de clientes

- Especifique las fases de captación de nuevos clientes, mediante el establecimiento de fases de avance, trabajos a realizar, recopilación de información necesaria, documentos aceptados por el cliente, regida por la potente plataforma de Workflow de Microsoft Dynamics CRM para Banca Privada.
- Gestione los canales de comunicación según su estrategia de compañía de comunicación con el cliente, tales como emailing, teléfono, gestión de agenda y visitas o portal privado de cliente para abrir los canales de comunicación preferidos por el cliente, y perfectamente integrados dentro de la plataforma de Microsoft Dynamics CRM para Banca Privada.
- Realice el seguimiento y medición de la tasa de conversión de los procesos de captación de nuevos clientes, analizando las fases de captación, porcentajes de éxito, fases críticas y momentos de especial atención para evitar abandonos.

Ficha identificativa de cliente

- Dentro de Microsoft Dynamics CRM para Banca Privada, dispondrá de una ficha en la que se recojan toda la información del cliente, como sus datos de dirección y contacto, teléfonos, email, así como datos de perfil, **de acuerdo con la normativa MiFID**, teniendo en cuenta, en este caso, el perfil inversor, relación del cliente con el mundo financiero, y el resto de información necesaria para la recopilación de datos necesarios para la filiación del cliente, con la posibilidad de incorporar los datos peculiares de cada compañía.
- Los datos de Cliente mantenidos dentro de la aplicación son publicables en un portal de cliente, de modo que sea el propio cliente el que mantenga y apruebe los datos recogidos en su ficha, de modo que se mantenga informado al cliente de sus datos de perfil dentro de Microsoft Dynamics CRM.



- * Gracias a los algoritmos de cualificación configurables de la solución, en función de los datos identificados de cliente, se realiza su cualificación, manteniéndole dentro de los niveles de gestión especificados por la compañía, y que marcarán la estrategia de seguimiento a cliente así como su perfil inicial.

Gestión de familias y contactos.

- * Dentro de cada uno de los clientes, establezca los contactos necesarios de cada uno de ellos, o agrupe a los clientes dentro de grupos de titularidad, de modo que la gestión de los clientes puede ser única, individual para cada miembro de una familia o cliente principal, o agrupada para todo el grupo de titularidad o de decisión.
- * Prevea sus ingresos o facturación en función de facturaciones agrupadas por familias, individualizada o de manera mixta dentro de la aplicación. Establezca los precios de gestión en función de los servicios prestados a cada cliente o unidad de decisión.
- * Gestione de manera unificada la agenda global de personas de contacto dentro de su cartera de clientes, manteniendo una identificación de cada interlocutor, con los grados de influencia, importancia relativa y nivel de importancia en la gestión de la cuenta.

Estrategia y seguimiento de cuentas.

- * Diseñe dentro de Microsoft Dynamics CRM para Banca privada los procesos de seguimiento del ciclo de vida de cliente, en función de los compromisos propios de su compañía. Configure libremente las actividades, contactos a mantener y trabajo requerido del gestor asignado a cada cuenta, prestando niveles de servicio estandarizado a cada cuenta.
- * Planifique dentro de una agenda global, compartida y explotable las actividades a realizar para cada gestor de manera automática, permitiendo en todo caso las replanificaciones de tareas, gestiones y trabajos, monitorizados en todo momento desde una visión global de la actividad de seguimiento y gestión de los clientes.



qurius*

EAFIs
CRM

- * Planifique las actividades en función de las tareas a realizar. Especifique los flujos de trabajo para la gestión de abandonos, riesgo de pérdida, gestión de cross selling, o ampliación de carteras, incluyendo los trabajos especializados para cada profesional en el momento exacto de cada proceso.
- * Gestione los canales de comunicación habituales y monitorice la comunicación dentro de redes sociales e internalice los mensajes dentro de una estrategia de comunicaciones global, gracias a los conectores de la aplicación con **Twitter** o **Facebook**.

Consola de gestión del agente.

- * Todas las tareas diarias de gestión del agente se desplegarán dentro de la consola de gestión del agente, permitiendo organizar el trabajo diario y la priorización dinámica de las tareas a realizar.
- * Gestione de manera rápida y eficiente la agenda, reportando tareas con control de los tiempos dedicados a las gestiones de cada cuenta.
- * Securece la visibilidad de los datos contenidos en la aplicación, en función de los roles de cada usuario y su perfil de capacidad de acceso a los datos

Información al cliente.

- * Controle y gestione los avisos, comunicaciones y reportes enviados a su cliente gracias a la plataforma de comunicación integrada.

Control de gestión.

- * Maneje los indicadores e informes internos a tiempo real de la situación de sus clientes, clientes no atendidos, clientes en riesgo de abandono, tasa de incorporación de nuevos clientes, clientes susceptibles de ampliación o Cross Selling... todo ello en un entorno de reporting dinámico y abierto.

Microsoft Partner



Gold Enterprise Resource Planning
Gold Customer Relationship Management
Silver Learning
Silver Data Platform
Silver Portals and Collaboration
Silver Business Intelligence

Microsoft
PartnerNetwork™



2010 COUNTRY
PARTNER OF THE YEAR

Spain
Winner

qurius*

Qurius Spain. Barcelona, Bilbao, Madrid y Valencia. Tel. 902 14 14 14. eMail: info.es@qurius.com

www.qurius.es