

# Mind SMS

SALES MANAGEMENT SYSTEM



MOVIL

DESKTOP



WEB

SALESLOGIX



## SMS BackOffice

El sistema Mind SMS (Sales Management System) es un sistema de información desarrollado específicamente para apoyar la operación de planeación, ejecución y control de todas las actividades de ventas, en empresas que desarrollen procesos de comercialización, a través de metodologías de venta consultiva y/o ventas de productos y bienes de consumo masivo. Mind SMS es un sistema desarrollado para el mercado latinoamericano, utilizando como base tecnológica la aplicación CRM SalesLogix®, la cual es líder en el mercado internacional con más de 7,000 implementaciones a nivel mundial.

Mind SMS esta compuesto por dos subsistemas principales: SMS BackOffice y SMS Móvil. El primer subsistema está orientado a dar apoyo a todas las actividades de planeación y control de ventas, desde la sede central de la empresa y relacionados con preparar toda la información necesaria y todos los procesos de apoyo, para que la fuerza de ventas y de promoción puedan desarrollar su trabajo en el campo; sea a través de visita directa a los clientes o a través del uso de métodos como call centers, centros de servicio al cliente o e-commerce. El segundo subsistema, SMS Móvil, está diseñado para brindar todas las herramientas necesarias a la fuerza de ventas o de promoción en su labor en el campo. Las herramientas brindadas por el sistema han sido diseñadas para facilitar la labor del representante, tanto en la planeación de sus actividades, como en la ejecución de las mismas.

Las instancias directivas de las empresas que usen Mind SMS, podrán contar con información confiable y oportuna de todas las actividades comerciales y de venta, a la vez que se permitirá la integración con los sistemas transaccionales de la organización (ERP y/o sistemas transaccionales propios), lo cual permitirá obtener una visión total de las relaciones con los clientes y su impacto en labores de tipo financiero y logístico. Flexibilidad, adaptabilidad, integración y confiabilidad son las principales características de Mind SMS

A continuación se presenta una descripción más detallada de cada uno de los subsistemas de Mind SMS:

### **Base de datos de clientes, prospectos, influenciadores, proveedores, competidores y socios de negocio**



La base del sistema se encuentra en la información de cuentas y contactos que corresponden a clientes directos, clientes indirectos, prospectos, proveedores, competidores, socios de negocio, influenciadores, etc. Aquí se registra toda la información detallada necesaria, para la gestión de ventas con el cliente y para todas las labores relacionadas con administración de ventas y servicio al cliente. El sistema permite personalizar los campos o datos que son relevantes e importantes para su compañía, para que la información se ajuste exactamente a sus necesidades. Por medio de reportes y consultas se podrá contar con facilidades para generar análisis de segmentos, agrupaciones por diferentes variables, perfiles de clientes, y en general, cualquier tipo de estadística relacionada con esta información.

### **Administración de la base de datos de la fuerza de ventas y atención al cliente**



En este subsistema se administra la información detallada correspondiente a cada uno de los miembros de la estructura comercial, de mercadeo y de servicio al cliente (Gerentes comerciales, supervisores, asesores comerciales, promotores, etc). Le permite llevar una hoja de vida completa de los funcionarios, además de un registro histórico del cumplimiento de los objetivos asignados para la actividad comercial.

### **Administración de territorios**



La funcionalidad de este subsistema permite diseñar y configurar los diferentes territorios de ventas, los cuales corresponden a una agrupación de clientes y/o prospectos que reúnen una o varias características en común y que son asignados a uno o varios miembros de la organización de ventas. Así mismo se establece la estructura jerárquica de la organización de ventas de tal manera que se puedan definir las reglas de acumulación de resultados y la cadena de mando para el control de autorizaciones en el sistema. La herramienta cuenta con diferentes mecanismos que permiten administrar de manera sencilla los cambios de territorio y reasignaciones de clientes y representantes.



### **Administración de rutas y actividades de venta (rutero, plan de visitas, etc.)**



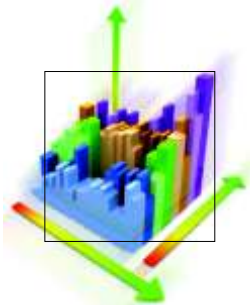
Cada uno de los vendedores o representantes, podrá contar con la programación detallada de las actividades que debe realizar con los clientes, asignados a su territorio. El sistema permite que el representante o un supervisor o un responsable de la labor, según se requiera, programe las actividades comerciales para un periodo de tiempo. El sistema permite llevar un registro del cumplimiento de las actividades programadas y generación de compromisos subsiguientes con cada cliente. A través de consultas y reportes se podrá visualizar tanto la programación como la ejecución midiendo indicadores de efectividad, cubrimiento, frecuencia, niveles de cumplimiento, ocupación por tipo de actividad, etc.

### **Presupuesto de ventas y control de ejecución presupuestal**



Este subsistema permite cargar y distribuir el presupuesto en tres grupos de dimensiones variables: estructura de ventas (zona, regional, distrito, vendedor, cliente), distribución geográfica (país, departamento, ciudad) y por estructura de productos (línea, familia, grupo, producto). La dimensión fija es el tiempo en el cual se define en términos de (años, meses y semanas). Las fuentes de información para construcción del presupuesto pueden ser: ingreso manual, proyección de históricos o pronóstico de ventas (a través de herramientas como ForecastPro ®). Se cuenta con la capacidad de subir archivos planos y Excel. Una vez cargado en el sistema, con base en los datos reales de pedidos y/o ventas, se procede a generar consultas o reportes en los cuales se hace un comparativo del presupuesto versus la ejecución. Estos análisis pueden ser efectuados por cualquiera de las dimensiones, mencionadas anteriormente.

### **Administración de objetivos y control del cumplimiento.**



Este subsistema permite definir los diferentes objetivos que se tengan con la fuerza comercial para su seguimiento y control. Los objetivos pueden ir desde las tradicionales cuotas de venta y recaudo, hasta objetivos de frecuencia de visita, cubrimiento de clientes, penetración de productos, etc. Los objetivos se definen y configuran en el sistema para luego asignarlos a las personas que les aplique con sus respectivas metas por periodo de tiempo. Luego a través de mediciones diarias se tiene un progreso en el cumplimiento de estos objetivos. Las diferentes consultas del sistema y reportes permiten obtener un seguimiento al cumplimiento de los mismos para que todos estén enterados de su avance y puedan mejorar su cumplimiento en el día a día.

### **Administración de Incentivos y/o Comisiones**



Mind SMS permite configurar y diseñar los esquemas de cálculo de incentivos o comisiones basados en el cumplimiento de objetivos definidos a la fuerza comercial. Este módulo se adapta a cada compañía para que refleje sus condiciones y requerimientos específicos del negocio. Se contempla la preliquidación y liquidación definitiva de los incentivos con su respectiva generación de información a nómina a través de archivos planos o integraciones directas con otros sistemas de información.

### **Productos, listas de precios, condiciones comerciales, promociones y bonificaciones**



La herramienta se puede habilitar para la administración de productos y de su información relacionada. Construya la ficha técnica de sus productos en el sistema Mind SMS para que la fuerza comercial cuente con información detallada de sus productos en todo momento y lugar.

Administre las diferentes listas de precio por canal y/o por cliente de una manera sencilla, con sus respectivas vigencias y procesos masivos de incremento de precios.

La aplicación le permite configurar las promociones y bonificaciones de los productos (descuentos en valor, bonificación de producto u obsequios de otros productos) que apliquen en su estrategia comercial. Esta información puede venir de la integración con el sistema ERP actual de su compañía o se puede crear y administrar en el sistema Mind SMS según sean sus requerimientos. Esta información le permitirá capturar pedidos con todas sus condiciones asociadas por parte de la fuerza comercial.



#### **Administración de cotizaciones y propuestas**

Este subsistema le permitirá a la fuerza de ventas crear y administrar las cotizaciones o propuestas que presenten a prospectos o clientes actuales a través del módulo de oportunidades. Acá se podrán registrar las condiciones, productos, contactos involucrados, competidores en el proceso comercial y los pasos y etapas que componen la metodología de ventas que permite llevar un seguimiento a cada negocio potencial. A través de los reportes podrá analizar las oportunidades por diferentes criterios como representante comercial, línea de productos, estado de los negocios, motivos de pérdida o logro de las oportunidades, etc.



#### **Captura de información transaccional (Inventarios, Pedidos, Recaudos y Devoluciones)**

Mind SMS le permite capturar información transaccional comercial por parte de sus representantes comerciales. Ellos al contar con una herramienta móvil podrán ingresar información de inventarios de sus clientes, precios de productos propios y de la competencia, capturar pedidos directamente en el cliente, registrar recaudos de dinero y registrar solicitudes de devolución que serán procesadas en el sistema ERP.

La integración de Mind SMS con su sistema actual transaccional o ERP le permitirá darle más agilidad al proceso comercial y le permitirá incrementar sus niveles de atención con los clientes.



#### **Administración de material promocional**

A través de esta funcionalidad podrá llevar un control del material promocional disponible para entregar a los clientes y prospectos. Cada representante comercial podrá registrar la entrega de dicho material o solicitar la entrega del mismo para que el encargado de administrarlo, autorice o no las solicitudes y procese los requerimientos de entrega a cada cliente o prospecto.



#### **Programas de Fidelización**

Este subsistema le permitirá configurar planes de fidelización basados en puntos para sus clientes, definiendo las diferentes condiciones o parámetros, los premios o incentivos y la metodología de cálculo. Luego asociarlo con los clientes que apliquen al programa, y luego calcular y consultar en cualquier momento el estado de cuenta de cada inscrito. Las alarmas permiten mantener informado al cliente y a los responsables de administrar el programa sobre el avance en puntos de cada cliente.



#### **Administración de campañas de mercadeo**

Este subsistema permite crear, automatizar y gestionar los procesos de contacto con mercados objetivos definidos y a los cuales se les desea realizar un mercadeo relacional y personalizado. Automatice las labores de envío de correo electrónico, correo directo, llamadas de seguimiento y registro de los resultados en el sistema de información. Automatice los procesos de telemarketing e integre la funcionalidad del sistema Mind SMS con su planta telefónica a través del módulo de CTI (Computer Telephony Integration)



#### **Quejas y Reclamos**

A través del módulo de "Tickets", Mind SMS le permitirá llevar un control y registro de las solicitudes, quejas y reclamos de sus clientes, permitiéndole asignar responsable de atención, prioridades y registrar las actividades desarrolladas para solucionar cada petición.



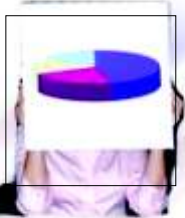
**Encuestas de Servicio**

Mind SMS le permite definir y configurar diferentes encuestas con preguntas de diferentes tipos (numéricas, falso o verdadero, selección única, selección múltiple y abiertas). Luego capturar las respuestas a cada una de las preguntas y generar las tabulaciones requeridas para el proceso.



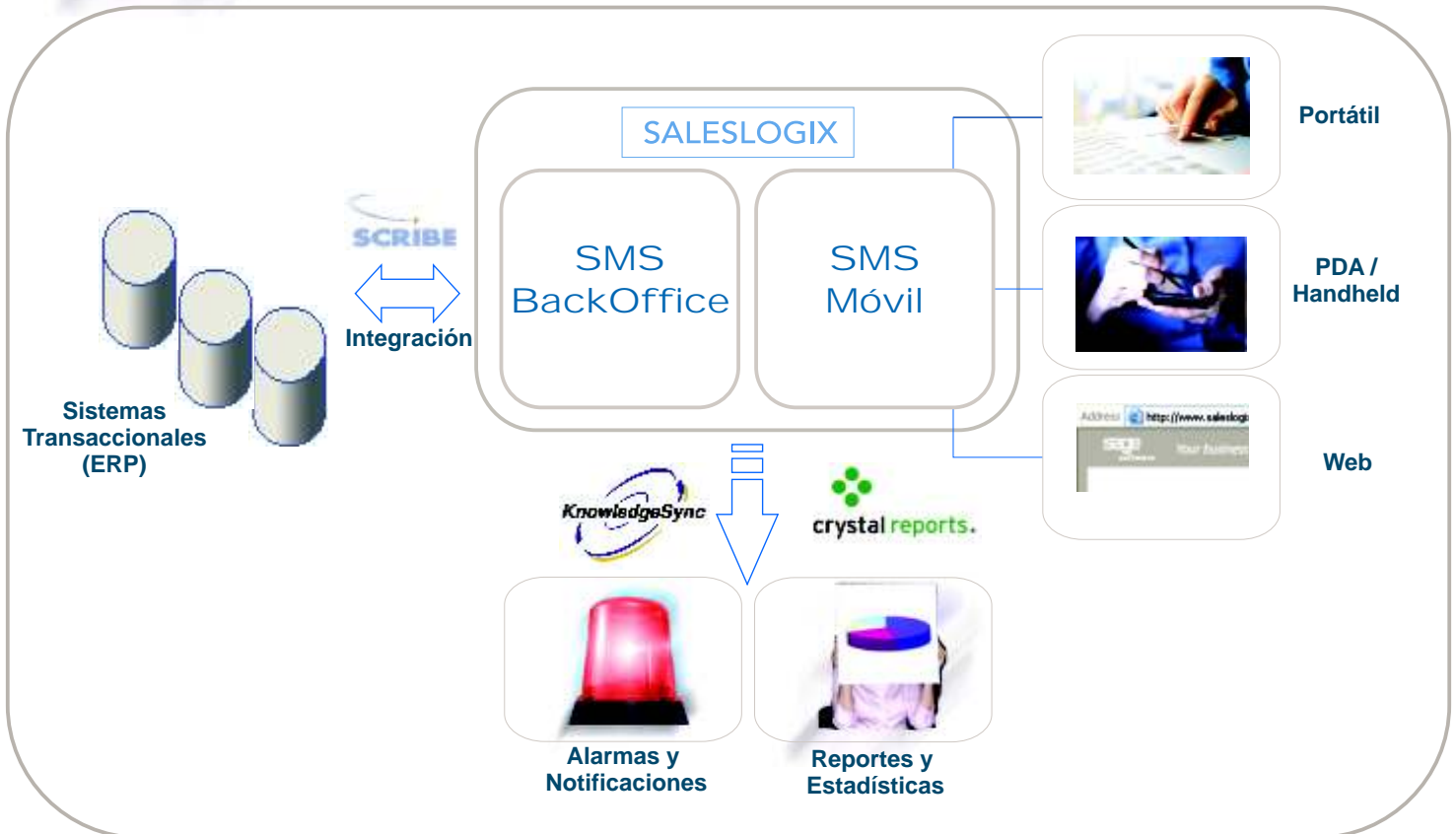
**Alarmas y Notificaciones**

El sistema cuenta con un módulo completo de notificaciones o alarmas automáticas, basadas en la inspección periódica de la información contenida en el sistema. Dependiendo del resultado de esta inspección, se programa el tipo de acción a tomar (notificar, escalar, alterar la información, ejecutar procesos, etc.). Este sistema le permite monitorear la información crítica que reside en sus sistemas de información y en Mind SMS.



**Reportes y estadísticas**

Mind SMS cuenta con un módulo que le permitirá generar reportes y estadísticas en el sistema para que la información capturada y procesada pueda ser analizada en cualquier momento por los diferentes actores del proceso. Los informes están contruidos con la popular herramienta de generación de reportes Crystal Reports®, la cual hace parte de la solución suministrada.





## SMS Móvil

SMS Móvil es la aplicación que opera de manera totalmente integrada con SMS Back Office al tiempo que funciona de manera “off-line”, es decir puede operar de forma desconectada, lo cual permite que los usuarios a través del uso de dispositivos móviles tales como computadores portátiles o asistentes personales tipo PDA, puedan hacer uso de la funcionalidad del sistema.

Le permitirá realizar funciones como:



- Contar con toda la información de los clientes que son atendidos por el representante comercial o promotor.
  - Tener información actualizada para realizar la planeación de las visitas a ejecutar.
  - Contar con la programación de las visitas a realizar a los clientes y/o prospectos (administración de rutes).
  - Posibilidad de parametrizar la secuencia de actividades a realizar en una visita.
  - Poder capturar información en el sitio del cliente relacionada con inventarios, competencia, estrategias de venta de los clientes, necesidades y en general todo tipo de información que pueda retroalimentar a la organización para definir estrategias de mercadeo, ventas y servicio al cliente.
  - Capturar pedidos en el sitio del cliente y capacidad para transmitir estos pedidos de manera rápida una vez terminada la visita.
  - Contar con toda la información para ejecutar visitas de promoción, registrando clientes visitados, material promocional entregado, información cuantitativa o cualitativa de la competencia capturada en las visitas e integración con otras fuentes de datos que complementen dicha información.
- 
- Posibilidad de brindar información personalizada y ajustada a las necesidades de cada cliente en cada una de las visitas, de tal manera que se desarrolle una labor de venta consultiva y de asesoría a los clientes, no simplemente de toma de pedidos.
  - Contar con herramientas para realizar encuestas de servicio y de atención a los clientes.
  - Posibilidad de capturar información en el sitio del cliente de temas relacionados con quejas, reclamos y solicitudes de servicio al tiempo que se puede informar al cliente sobre el estado de avance en la solución de cada una de ellas en las diferentes visitas.
  - Como características tecnológicas, se destaca la posibilidad de operar el sistema en dispositivos como computadores portátiles, asistentes personales tipo PDA (Sistema operacional Windows Mobile®) y Web. SMS Móvil cuenta con diferentes alternativas para sincronizar la información entre el dispositivo móvil y la base de datos central a través de comunicación inalámbrica, vía bluetooth, infrarojo o líneas análogas con modem.

SMS Móvil es un potente sistema que permite poner a disposición de la fuerza de ventas toda la información necesaria para desarrollar una labor de venta consultiva y/o de toma de pedidos de manera ágil y efectiva, manteniendo integración con las bases de datos centrales de la organización y poniendo a disposición de la empresa de forma oportuna toda la información de la gestión comercial en el campo, a la vez que se obtienen datos valiosos del comportamiento de la competencia y de las necesidades del mercado.



SMS Móvil ofrece una solución para cada uno de los perfiles de profesionales en ventas y servicio así:



**SMS Móvil Portátil:** Aplicación que opera en computadores portátiles en ambiente Windows y que permite manejar grandes volúmenes de información. Especialmente orientada a gerentes o supervisores de zona, ejecutivos de cuenta que desarrolla un proceso de venta compleja o ejecutan procesos de venta que requieren altos volúmenes de datos. Esta aplicación permite consultar y registrar información relacionada en el proceso y ejecutar reportes o informes para evaluar la gestión en un grupo de ventas.



**SMS Móvil PDA:** Aplicación que opera en asistentes personales que trabajan con sistema operacional Windows, orientada a fuerza de ventas que maneja una cantidad moderada de información, productos de media o baja complejidad, sobre todo para productos de consumo masivo, manejo de procesos de promoción, desarrollo de encuestas de servicios y visitas comerciales con un nivel entre medio y bajo en cantidad de información a capturar. Muy útil para labores comerciales de toma de pedidos y de servicio en campo



**SMS Móvil WEB:** Aplicación que opera en ambiente web y que posee todas las funciones que permiten desarrollar las labores de visita comercial o de promoción. Permite contar con toda la funcionalidad del sistema central SMS Back Office, como si el representante comercial se encontrará en las oficinas centrales de la empresa. Ideal para funcionarios que no pueden trasladarse a los sitios del cliente con dispositivos como computadores portátiles o PDA's pero que requieren trabajar de manera remota para planear sus actividades comerciales, reportar resultados de sus visitas y capturar pedidos de manera remota.

No importa el Dónde, ni el Cuándo, ni el Cómo, a través del uso del sistema SMS Móvil en cualquiera de sus opciones, usted le entregará las herramientas adecuadas a su fuerza comercial y de promoción para que desarrolle de la manera más eficiente las tareas de ventas, asesoría y promoción de su empresa en el mercado a la vez que esta estrategia le permitirá a usted y a su equipo directivo contar con información más confiable, oportuna y centralizada de las operaciones comerciales y de servicio de su empresa.

## Componentes de la Solución

### SALESLOGIX

SalesLogix es una solución para la estrategia CRM completamente integrada en las áreas de Ventas, Mercadeo y Servicio al Cliente. Líder en el mercado con más de 7,000 instalaciones a nivel mundial en empresas de todos los sectores económicos. Fabricada por Sage Software empresa líder en el desarrollo de software administrativo y CRM a nivel mundial. La aplicación es la base fundamental de Mind SMS y permite obtener los beneficios de una estrategia CRM orientados a los procesos comerciales y de automatización de fuerza de ventas. SalesLogix es la solución que se adapta a su negocio y a las necesidades de movilidad que tenga para contar con la información en el momento y en el lugar indicado.



Scribe Insight le ayudará a poblar su sistema Mind SMS con todos sus datos del cliente, sin tener en cuenta la fuente de datos. Cargue información desde archivos planos, hojas de cálculo o bases de datos existentes y reduzca el tiempo requerido en desarrollos o interfaces para este fin. Una vez los datos residan en el sistema Mind SMS, Scribe le ayudará a integrarse con los sistemas transaccionales para mantener las bases de datos sincronizadas en todo momento. Scribe Insight alimenta a Mind SMS con la información importante del cliente que resida en sistemas transaccionales o ERP y otras aplicaciones, haciendo posible que usted trabaje con un perfil completo del cliente.



Crystal Reports es la herramienta más popular para diseño y desarrollo de reportes, que permite generar reportes altamente personalizados y formateados a las necesidades de cada empresa. Incluye la posibilidad de generar listados, agrupamientos, fórmulas, tablas, gráficos, y todos los elementos que permiten tener informes muy profesionales.



KnowledgeSync es el sistema de monitoreo y alarmas que le permite hacer un seguimiento constante y automático sobre los datos y los eventos sucedidos en sus sistemas de información. Esta herramienta le permite con base en la evaluación de cada evento tomar acciones de manera automática. KnowledgeSync es un trabajador virtual que está revisando lo que sucede en sus bases de datos y tomando acciones 24 horas al día, 7 días a la semana, los 365 días del año. Obtenga una visión en "Tiempo Real" de la operación de su organización. No espere a tener informes o reportes de lo sucedido en la organización, horas o días después. Habilite su sistema para que de forma inmediata KnowledgeSync lo alerte sobre algún suceso que para su operación sea crítico y sobre el cual sea necesario tomar alguna acción.



**Mind de Colombia** es una compañía visionaria que provee soluciones especializadas para el manejo de información ( **CRM , ERP , BPM , APS , Forecasting , BAM** ).

Desde 1992 nuestra organización ha venido trabajando en el diseño, implementación y soporte de soluciones de información para empresas en la región andina.

Somos una organización con operaciones en Colombia y Venezuela totalmente orientada y estructurada hacia el Cliente, buscando ser su socio estratégico en la implementación de soluciones informáticas de clase mundial como **Infor, ForecastPro, Sage CRM SalesLogix y Ultimus**.

**Sede Mind Andina - Bogotá**

Calle 93B No 17 - 42 of. 205 - 502

Bogotá D.C. - Colombia

Teléfono: (571) 622 2310

Fax: (571) 622 2298

Web: [www.mind.com.co](http://www.mind.com.co)

E - Mail: [ventas@mind.com.co](mailto:ventas@mind.com.co)

Las marcas y productos de software mencionados son propiedad de sus respectivos dueños.