

NEXTGEN CRM



NEXTGEN CRM:

La nueva era de la Gestión Comercial Inteligente

NextGen CRM es una plataforma de gestión de relaciones con clientes que utiliza inteligencia artificial para automatizar y optimizar los procesos de ventas y marketing.

Esta solución integral ofrece una amplia gama de funcionalidades diseñadas para ayudar a las empresas a aumentar sus ingresos y mejorar la satisfacción del cliente.



SLAs Y GARANTÍAS



RENDIMIENTO

- ✓ Disponibilidad: **99.99%**.
- ✓ Carga de página: **< 1.5 segundos**.
- ✓ Respuesta API: **< 200ms**.
- ✓ Resultados de búsqueda: **< 1 segundos**.
- ✓ Generación de informes: **< 3 segundos**.
- ✓ Procesamiento por lotes: **< 5 minutos**.



SEGURIDAD

- ✓ SOC 2 Tipo II.
- ✓ ISO 27001.
- ✓ Cumplimiento GDPR.
- ✓ Cumplimiento CCPA.
- ✓ Cumplimiento HIPAA.
- ✓ PCI DSS Nivel 1.



SOPORTE

- ✓ Problemas críticos: **1 hora**.
- ✓ Prioridad alta: **4 horas**.
- ✓ Prioridad media: **8 horas**.
- ✓ Prioridad baja: **24 horas**.
- ✓ Materiales de capacitación.
- ✓ Base de conocimientos.
- ✓ Soporte comunitario.
- ✓ Portal del desarrollador.

MÓDULOS DETALLADOS Y FUNCIONALIDADES

1. Centro de Inteligencia de Ventas

Gestión de Contactos y Cuentas

- Vista 360° del cliente.
- Jerarquía de cuentas.
- Integración con redes sociales.
- Enriquecimiento automático de datos.
- Gestión de duplicados.
- Motor de reglas territoriales.
- Jerarquías de cuentas.
- Campos personalizados ilimitados.
- Actualización/eliminación masiva.
- Asistente de importación/exportación.
- Puntuación de contactos.
- Mapeo de relaciones.

Gestión de Embudos de Venta

- Múltiples embudos de venta.
- Gestión de oportunidades con arrastrar y soltar.
- Etapas de venta personalizadas.
- Automatización de probabilidades.
- Alertas de oportunidades estancadas.
- Pronóstico de ingresos.
- Gestión de cotizaciones.
- Catálogo de productos.
- Listas de precios.
- Flujos de aprobación.
- Gestión de contratos.
- Integración de firma electrónica.

Automatización de Ventas

- Plantillas de correo inteligentes.
- Constructor de secuencias.
- Automatización de tareas.
- Programador de reuniones.
- Scripts de llamada dinámicos.
- Llamadas de voz.
- Grabación de llamadas.
- Análisis de llamadas.
- Gestión de cuotas.
- Calculadora de comisiones.
- Planificación territorial.
- Optimización de rutas.

Ventas Móviles

- Capacidades sin conexión.
- Registro GPS.
- Seguimiento de gastos.
- Planificación de rutas.
- Firmas móviles.
- Captura de fotos.
- Escáner de tarjetas de presentación.
- Notas de voz.
- Tableros móviles.
- Notificaciones push.
- Seguimiento de geolocalización.
- Planificación de visitas.

2. Centro de Marketing

Gestión de Campañas

- Constructor visual de campañas.
- Campañas multicanal.
- Pruebas A/B avanzadas.
- Constructor de páginas de aterrizaje.
- Constructor de formularios.
- Programación de redes sociales.
- Marketing por correo electrónico.
- Campañas SMS.
- Contenido dinámico.
- Motor de segmentación.
- Análisis de campañas.
- Seguimiento de ROI.

Gestión de Prospectos

- Formularios de captura.
- Seguimiento de visitantes web.
- Nurturing de prospectos.
- Perfilado progresivo.
- Seguimiento conductual.
- Puntuación de prospectos.
- Calificación de prospectos.
- Distribución de prospectos.
- Reciclaje de prospectos.
- Prevención de duplicados.
- Estandarización de datos.
- Enriquecimiento de prospectos.

Marketing por Correo Electrónico Plus

- Editor arrastrar y soltar.
- Personalización dinámica.
- Verificador de spam.
- Herramientas de entregabilidad.
- Plantillas de correo.
- Pruebas A/B.
- Gestión de listas.
- Manejo de rebotes.
- Gestión de cancelaciones.
- Análisis de correos.
- Seguimiento de clics.
- Mapas de calor.

Suite de Redes Sociales

- Publicación en múltiples redes.
- Escucha social.
- Análisis de sentimiento.
- Seguimiento de engagement.
- Calendario de contenido.
- Monitoreo de hashtags.
- Seguimiento de competencia.
- Análisis de rendimiento.
- CRM social.
- Alertas de crisis.
- Puntuación de influencia.
- Sugerencias de contenido.

MÓDULOS DETALLADOS Y FUNCIONALIDADES (CONTINUACIÓN)

3. Nube de Servicio al Cliente

Gestión de Casos

- Bandeja de entrada omnicanal.
- Asignación automática.
- Gestión de SLA.
- Reglas de escalamiento.
- Respuestas rápidas.
- Soporte de macros.
- Casos padre-hijo.
- Fusión de casos.
- División de casos.
- Plantillas de casos.
- Seguimiento de tiempo.
- Encuestas CSAT.

Base de Conocimientos

- Gestión de artículos.
- Control de versiones.
- Sugerencias de contenido.
- Análisis de búsquedas.
- Gestión de categorías.
- Calificación de artículos.
- Retroalimentación de lectores.
- Gestión de traducciones.
- Control de acceso.
- Optimización SEO.
- Programador de contenido.
- Exportación PDF.

Portal del Cliente

- Portal de autoservicio.
- Foros comunitarios.
- Gestión de ideas.
- Constructor de FAQ.
- Envío de tickets.
- Seguimiento de estado de tickets.
- Biblioteca de documentos.
- Perfiles de usuario.
- Soporte SSO.
- Marca personalizada.
- Responsivo móvil.
- Análisis de uso.

Análisis de Servicio

- Seguimiento CSAT.
- Encuestas NPS.
- Puntuación de esfuerzo del cliente.
- Tiempo de primera respuesta.
- Tiempo de resolución.
- Productividad de agentes.
- Análisis de cola.
- Métricas por canal.
- Retroalimentación del cliente.
- Calidad de servicio.
- Análisis de costos.
- Análisis de tendencias.

4. Suite de Inteligencia

Motor de Informes

- Constructor de informes.
- Tableros personalizados.
- Informes programados.
- Opciones de exportación.
- Informes entre objetos.
- Informes matriciales.
- Informes de resumen.
- Informes tabulares.
- Informes unidos.
- Tendencias históricas.
- Campos agrupados.
- Campos de fórmula.

Plataforma de Análisis

- Análisis predictivo.
- Fórmulas personalizadas.
- Tablas dinámicas.
- Filtros cruzados.
- Jerarquía de roles.
- Reglas de compartición.
- Filtros de tablero.
- Formato condicional.
- Tipos de gráficos.
- Visualizaciones en mapa.
- Análisis Einstein.
- Análisis hipotético.

Capacidades de IA

- Puntuación predictiva de prospectos.
- Pronóstico de ventas.
- Siguiendo mejor acción.
- Sentimiento de correos.
- Análisis de llamadas.
- Insights de oportunidades.
- Insights de cuentas.
- Optimización de territorios.
- Predicción de abandono.
- Segmentación de clientes.
- Predicción de ingresos.
- Detección de anomalías.

Este sistema CRM representa una solución integral para empresas que buscan optimizar sus procesos de ventas, marketing y servicio al cliente. Al ofrecer una vista unificada de todos los datos de los clientes, automatizar tareas repetitivas y proporcionar herramientas de análisis avanzadas basadas en inteligencia artificial, este sistema permite a las empresas tomar decisiones más informadas, mejorar la eficiencia operativa y fortalecer las relaciones con sus clientes.

IMPLEMENTACIÓN

FASE 1

(SEMANA 1)

1. Inicio del proyecto.
2. Levantamiento de requerimientos.
3. Configuración del sistema.
4. Mapeo de datos.
5. Configuración inicial

FASE 2

(SEMANA 2)

1. Migración de datos.
2. Configuración de integraciones.
3. Configuración de flujos de trabajo.
4. Configuración de automatizaciones.
5. Roles y perfiles de usuario

FASE 3

(Día 201 a 300)

1. Desarrollo personalizado.
2. Pruebas y control de calidad.
3. Capacitación de administradores.
4. Validación de procesos.
5. Configuración de seguridad.

FASE 4

(SEMANA 4)

1. Capacitación de usuarios.
2. Preparación para salida a producción.
3. Implementación en producción.
4. Soporte intensivo.
5. Monitoreo de rendimiento.

ROI Calculado (25 agentes/año)

Ahorro Operacional

Reducción tiempo administrativo:	USD \$150,000
Automatización servicio:	USD \$100,000
Eficiencia en ventas:	USD \$250,000
Reducción costos TI:	USD \$80,000
TOTAL:	USD \$580,000

Incremento en Ingresos

Aumento conversión:	USD \$400,000
Venta cruzada/aumentada:	USD \$200,000
Reducción abandono:	USD \$150,000
Eficiencia marketing:	USD \$100,000
TOTAL:	USD \$850,000

ROI Total Primer Año: USD \$1,430,000

(Basado en plan Empresarial para 25 usuarios)

NEXTGEN CRM: La nueva era de la Gestión Comercial Inteligente

🌐 Website: www.totaltech.com.mx
✉ Email: ventas@totaltech.com.mx
☎ Tel: +81 8343 4388

Oficina Monterrey, N.L.

Av. Ricardo Margain Zozaya
#335, No. interior: A4, Valle
del campestre, CP: 66265,
San Pedro Garza García,
Nuevo León, México.

Oficina Pachuca, Hgo.

Av. Juárez #1105 Int. 203
Colonia Periodistas,
Pachuca de Soto, Hidalgo

Oficina Zapopan, Jal.

C. Eca Do Queirós 5670,
Callejón del Parque,
45117 Zapopan, Jalisco.

