

# 12 Gestión de clientes con IA asociada

## Segmentos:

- Segmento V (100-250 empleados)
- Segmento IV (50-100 empleados)

**Categoría:** XII- Gestión de clientes con IA asociada

## Descripción de la solución:

Digitalizar y optimizar la gestión de las relaciones comerciales con los clientes.

## Funcionalidades y servicios:

Esta solución incluye un número de horas destinadas a la parametrización para la definición de las particularidades de los procesos de comercialización, así como para la carga de datos. Estas horas se determinan, de la siguiente forma:

- Segmento IV (50-menos de 100 empleados): 60 horas de parametrización.
- Segmento V (100-menos de 250 empleados): 70 horas de parametrización.

## Servicios detallados:

### Gestión de clien-

La solución almacena y permite la consulta de datos de cada cliente desde su alta como oportunidad de negocio y la simulación de compra de productos o contratación de servicios.

### Gestión de clientes potenciales (Leads):

La solución permite que se puedan dar de alta nuevos Leads de forma manual o mediante una importación por fichero. Los datos asociados a los Leads permiten la gestión comercial de los mismos con el objetivo de convertirlos en clientes. La solución incluye la funcionalidad de parametrización de reglas de negocio para la asignación de Leads según diferentes criterios.

#### Gestión de oportunidad:

La solución gestiona todas las oportunidades de negocio que conlleven el envío al cliente potencial o Lead de oferta y presupuestos. Además, la solución contempla el estado de cada oportunidad (en análisis, oferta presentada, en negociación, ganadas, canceladas, etc.).

#### Acciones o tareas comercial:

La solución ofrece la posibilidad de crear acciones y tareas comerciales, tanto de forma manual como automática.

#### Reporting, planificación y seguimiento comer-

La solución ofrece soluciones de seguimiento mediante indicadores (KPI's), pipeline y otros, con diferentes niveles de agregación de información en función del perfil del usuario de la solución. Es capaz de generar informes para el seguimiento y monitorización de la actividad comercial, contemplando ratios de eficiencia, estado de fases, pipeline y otros atributos (como productos, cotizaciones, etc.), y según los canales, perfiles, roles y/o fases comerciales. Estos informes pueden mostrar, al menos, datos mensuales, acumulados y/o comparativos entre diferentes ejercicios comerciales.

#### Alertas:

La solución permite visualizar Alertas de Clientes en formato gráfico de diferente tipología (iconos, mensajes emergentes, etc.).

#### Gestión documental:

La solución es capaz de insertar y/o vincular documentos tanto relativos a la actividad comercial, como los proporcionados por los propios clientes.

#### Diseño Responsive:

La interfaz de la solución es responsive, es decir, se adapta para ser funcional en todo tipo de dispositivos.

#### Integración con diversas plataformas:

Disponibilidad de APIs o Web Services para la consolidación de la información y datos de toda la empresa.

- **Lead Scoring predictivo:** la herramienta hace uso de la Inteligencia artificial para la evaluación histórica de los datos de ventas y el comportamiento de los clientes para predecir y destacar las oportunidades más prometedoras.
- **Automatización de reuniones y tareas:** la herramienta automatiza el proceso de programar citas con clientes y facilitar la coordinación entre los equipos internos y estos.
- **Automatización de “journeys de venta”:** la inteligencia artificial automatiza tareas como la gestión de tareas y oportunidades comerciales; clasificación de correos electrónicos y su respuesta automática; la actualización de registros y la asignación de tareas a la red comercial.
- **Integración con la plataforma de Gestión de Clientes:** disponibilidad de APIs o Web Services para la consolidación de la información y datos.
- **Datos, privacidad y seguridad:** respeta los compromisos existentes con los beneficiarios de la solución, incluidos RGPD y los límites de datos estipulados en la CE.
- Garantizaremos que los sistemas de IA destinados a interactuar directamente con personas físicas se diseñen de tal manera que estas personas estén informadas de que están interactuando con un sistema de IA.
- Proporcionaremos documentación técnica, instrucciones de uso, cumplir con la Directiva de Derechos de Autor.
- **Capacitación en fundamentos de IA generativa en el ámbito de la gestión de clientes.** Capacitaciones para preparar a los empleados en torno a las



**Capacitaciones específicas en: gestión predictiva de clientes actuales, potenciales (leads) y oportunidades, automatización de reuniones, tareas “journeys de venta” (clasificación de correos electrónicos, respuesta automática, actualización de registros y asignación de tareas a la red comercial), chatbots (FAQs), gestión documental inteligente.**



**Duración: las capacitaciones tendrán una duración total de 20 h a lo largo de dos meses por cada uno de los usuarios definidos por segmento.**



**Instructor humano: tanto en modalidad presencial como online, las capacitaciones las impartirá un instructor humano a disposición de los usuarios.**



**Diploma de finalización: se otorgará un certificado de capacidades adquiridas en IA en el ámbito de la gestión de clientes al concluir la capacitación.»**

Sage Sales Manager integra la inteligencia artificial (IA) a través de su herramienta Sage Copilot, diseñada para optimizar y agilizar los procesos de ventas. Ofrece diversas funcionalidades que mejoran la eficiencia de los equipos comerciales:

**Informes de actividad por voz:**

Permite a los usuarios grabar notas de voz después de reuniones o llamadas, y Dana AI las procesa, estructurando la información y sugiriendo acciones como programar eventos o enviar correos electrónicos a los clientes.

**Asistente personalizado:**

Actúa como un chatbot entrenado con las especificaciones del negocio y el catálogo de productos de la empresa, respondiendo a preguntas sobre presupuestos, pedidos, datos de clientes e interacciones, combinando información del CRM de Sage Sales Manager y datos del ERP.

**Resúmenes inteligentes de clientes:**

Genera resúmenes ejecutivos de la situación de cada cliente, incluyendo correos electrónicos, llamadas, mensajes y datos de actividad de ventas, permitiendo una rápida comprensión de las necesidades de los clientes y mejorando la toma de decisiones.

**Asistencia avanzada por correo electrónico:**

Mejora la comunicación por correo electrónico, permitiendo ampliar o resumir textos, cambiar el tono de los mensajes y generar borradores de respuesta, todo ello con el objetivo de facilitar una comunicación efectiva con los clientes.

Estas funcionalidades basadas en IA ayudan a los equipos de ventas a ahorrar tiempo, aumentar la eficiencia y mejorar la relación con los clientes, impulsando así los resultados comerciales.

**Rango de precios:****Categoría IV**

Desde 1.800€ por usuario.  
\*Incluye formación en Sage Copilot para 3

**Categoría V**

Desde 1.600€ por usuario.  
\*Incluye formación en Sage Copilot para 5