

12 Gestió de clients amb IA associada

Segments:

- Segment V (100-250 treballadors)
- Segment IV (50-100 treballadors)

Categoria: XII- Gestió de clients amb IA associada

Descripció de la solució:

Digitalitzar i optimitzar la gestió de les relacions comercials amb els clients.

Funcionalitats i serveis:

Aquesta solució inclou un nombre d'hores destinades a la parametrització per a la definició de les particularitats dels processos de comercialització, així com per a la càrrega de dades. Aquestes hores es determinen, de la manera següent:

- Segment IV (50-menys de 100 empleats): 60 hores de parametrització.
- Segment V (100-menys de 250 empleats): 70 hores de parametrització.

Serveis detallats:

Gestió de clients:

La solució emmagatzema i permet la consulta de dades de cada client des de la seva alta com a oportunitat de negoci i la simulació de compra de productes o contractació de serveis.

Gestió de clients potencials (Leads):

La solució permet que es puguin donar d'alta nous Leads manualment o mitjançant una importació per fitxer. Les dades associades als Leads en permeten la gestió comercial amb l'objectiu de convertir-les en clients. La solució inclou la funcionalitat de parametrització de regles de negoci per a l'assignació de Leads segons diferents criteris.

Gestió d'oportunitat:

La solució gestiona totes les oportunitats de negoci que comportin la tramesa al client potencial o Lead d'oferta i pressupostos. A més, la solució contempla l'estat de cada oportunitat (en anàlisi, oferta presentada, en negoció, guanyades, cancel·lades, etc.).

Accions o tasques comercial:

La solució ofereix la possibilitat de crear accions i tasques comercials, tant de manera manual com automàtica.

Reporting, planificació i seguiment comercial:

La solució ofereix solucions de seguiment mitjançant indicadors (KPI's), pipeline i altres, amb diferents nivells d'agregació d'informació en funció del perfil de l'usuari de la solució. És capaç de generar informes per al seguiment i la monitorització de l'activitat comercial, contemplant ràtios d'eficiència, estat de fases, pipeline i altres atributs (com productes, cotitzacions, etc.), i segons els canals, perfils, rols i/o fases comercials. Aquests informes poden mostrar, almenys, dades mensuals, acumulades i/o comparatives entre diferents exercicis comercials.

Alertes:

La solució permet visualitzar Alertes de Clients en format gràfic de diferent tipologia (icones, missatges emergents, etc.).

Gestió documental:

La solució és capaç d'inserir i/o vincular documents tant relatius a l'activitat comercial com els proporcionats pels clients.

Disseny Responsive:

La interfície de la solució és responsiva, és a dir, s'adapta per ser funcional en tota mena de dispositius.

Integració amb diverses plataformes:

Disponibilitat d'APIs o Web Services per a la consolidació de la informació i les dades de tota l'empresa.

Component IA:

- **Lead Scoring predictiu:** l'eina fa ús de la intel·ligència artificial per a l'avaluació històrica de les dades de vendes i el comportament dels clients per predir i destacar les oportunitats més prometedores.
- **Automatització de reunions i tasques:** l'eina automatitza el procés de programar cites amb clients i facilitar-ne la coordinació entre els equips interns i aquests.
- **Automatització de journeys de venda:** la intel·ligència artificial automatitza tasques com la gestió de tasques i oportunitats comercials; classificació de correus electrònics i resposta automàtica; actualització de registres i assignació de tasques a la xarxa comercial.
- **Integració amb la plataforma de Gestió de Clients:** disponibilitat d'API o Web Services per a la consolidació de la informació i dades.
- **Dades, privadesa i seguretat:** respecta els compromisos existents amb els beneficiaris de la solució, inclosos RGPD i els límits de dades estipulats a la CE.
- Garantirem que els sistemes d'IA destinats a interactuar directament amb persones físiques es dissenyin de manera que aquestes persones estiguin informades que estan interactuant amb un sistema d'IA.
- Proporcionarem documentació tècnica, instruccions d'ús, complir amb la Directiva de Drets d'Autor.
- **Capacitació en fonaments d'IA generativa a l'àmbit de la gestió de clients.** Capacitacions per preparar els empleats al voltant de les funcionalitats descrites a dalt, que comptaran amb:

- ✓ **Fonaments bàsics: aproximació a la normativa vigent i riscos ètics i de seguretat derivats.**
- ✓ **Capacitacions específiques en: gestió predictiva de clients actuals, potencials (leads) i oportunitats, automatització de reunions, tasques journeys de venda (classificació de correus electrònics, resposta automàtica, actualització de registres i assignació de tasques a la xarxa comercial), chatbots (FAQs), gestió documental intel·ligent.**
- ✓ **Durada: les capacitacions tindran una durada total de 20 h al llarg de dos mesos per cadascun dels usuaris definits per segment.**
- ✓ **Instructor humà: tant en modalitat presencial com en línia, les capacitacions les impartirà un instructor humà a la disposició dels usuaris.**
- ✓ **Diploma de finalització: s'atorgarà un certificat de capacitats adquirides a IA en l'àmbit de la gestió de clients en concloure la capacitació.»**

Sage Sales Manager integra la intel·ligència artificial (IA) a través de la seva eina Sage Copilot, dissenyada per optimitzar i agilitzar els processos de vendes. Ofereix diverses funcionalitats que milloren l'eficiència dels equips comercials:

**Informes d'activitat per veu:**

Permet als usuaris gravar notes de veu després de reunions o trucades, i Dana AI les processa, estructurant la informació i suggerint accions com programar esdeveniments o enviar correus electrònics als clients.

Assistent personalitzat:

Actua com un chatbot entrenat amb les especificacions del negoci i el catàleg de productes de l'empresa, responent preguntes sobre pressupostos, comandes, dades de clients i interaccions, combinant informació del CRM de Sage Sales Manager i dades de l'ERP.

Resums intel·ligents de clients:

Genera resums executius de la situació de cada client, incloent-hi correus electrònics, trucades, missatges i dades d'activitat de vendes, permetent una ràpida comprensió de les necessitats dels clients i millorant la presa de decisions.

Assistència avançada per correu electrònic:

Millora la comunicació per correu electrònic, permetent ampliar o resumir textos, canviar el to dels missatges i generar esborranys de resposta, amb l'objectiu de facilitar una comunicació efectiva amb els clients.

Aquestes funcionalitats basades en IA ajuden els equips de vendes a estalviar temps, augmentar l'eficiència i millorar la relació amb els clients, impulsant així els resultats comercials.

Rang de preus:**Categoria IV**

Des de 1.800€ per usuari.

*Inclou formació en Sage Copilot per a 3 usuaris.

Categoria V

Des de 1.600€ per usuari.

*Inclou formació en Sage Copilot per a 5 usuaris.