



FrontRange  
SOLUTIONS

# white paper

Sales Force Automation



Customer Management



Integrated Business Processes for Small & Mid-Sized Businesses

*¿Por qué comprar GoldMine® Premium Edition?*



FrontRange Solutions  
5675 Gibraltar Drive  
Pleasanton, CA 94588  
Telephone: 800.443.5457  
Fax: 719.536.0620  
www.fronrange.com



GoldMine® Premium Edition  
Gane visión, mejore su información  
...¡Obtenga mejores resultados!

## Razones principales para comprar GoldMine Premium Edition...y su nuevas prestaciones

¿Ha cambiado su negocio? ¿Está encontrando dificultades para responder a los nuevos interrogantes del mercado? ¿Está teniendo problemas de productividad? ¿Le gustaría potenciar sus herramientas actuales? Si la respuesta a estas preguntas es sí, ahora tiene la opción de comprar el producto más reciente de la familia GoldMine® - GoldMine Premium Edition 9.0 (GMPE). Además del módulo de Gestión de Clientes, sus módulos de Marketing y Ventas, GoldMine Premium Edition proporciona ventajas adicionales a los usuarios de un CRM, incluyendo Gestión de Incidencias para su departamento de Soporte, numerosas ampliaciones funcionales que mejoran la facilidad de uso y la eficiencia y una mejor administración del sistema para reducir los costes de trabajo.

GoldMine Premium Edition 9 es la última versión de la línea de productos GMPE. Proporciona nuevos beneficios a su empresa, incluyendo todo un conjunto de nuevos paneles de información y trabajo, además de docenas de mejoras funcionales y la integración completa con Microsoft Outlook potenciando la eficacia del trabajo y el conocimiento de los clientes.

A continuación se enumeran varias razones para que considere la oportunidad de adquirir GoldMine Premium Edition V9, además de las mejoras en la última versión de GMPE:

### ¿Por qué comprar GoldMine Premium Edition?

#### # 1 Complete el ciclo de relación con el cliente

Con la Gestión de Incidencias / Casos incluida en GoldMine Premium Edition puede controlar el ciclo completo del cliente en una sola aplicación. Puede gestionar a sus clientes desde los contactos iniciales (leads) y las campañas a la gestión de oportunidades y la venta. Y, a partir de ahí, el servicio y soporte al cliente con las herramientas de gestión e informes. La Gestión de Incidencias incluye Seguimiento, Control (procedimientos de escalado, reasignación, etc.) e Histórico, acceso a la Base de Conocimientos y Experiencias y un sistema visual de Alertas que permiten a su organización de Soporte gestionar y resolver más eficazmente cada caso.



### # 2 Paneles... Nuevo en GMPE 9

GoldMine Premium Edition incluye un Nuevo conjunto de paneles y pantallas con los cuales puede usted revisar todos sus procesos en formato gráfico o numérico. A diferencia de otras soluciones CRM, los paneles están embebidos en la aplicación y no se precisan productos de terceros. GMPE proporciona a los clientes herramientas de edición de estos paneles para ampliarlos, modificarlos o incluso añadir nuevos paneles, accesibles desde cualquier parte de la aplicación. Los usuarios tienen acceso instantáneo a los datos del cliente y la información de los procesos tales como Oportunidades, Campañas, Incidencias, etc. No sólo pueden ver la información sobre contactos, pueden crear paneles totalmente nuevos que respondan exactamente a sus necesidades de negocio. Los paneles de GMPE están orientados a la acción, los usuarios pueden filtrar, extraer la información y utilizarla en la transacción en curso...Se acabaron las pantallas estáticas.



### # 3 Integración completa con Microsoft® Outlook®... Nuevo en GMPE 9

GoldMine Premium Edition 9 se integra perfectamente con el sistema de correo más usado en la actualidad, Microsoft® Outlook®. Con esta integración, los usuarios tienen visión en tiempo real de la información de GoldMine directamente en Outlook, sin tener que pasar de una aplicación a otra. La información de GoldMine no sólo está disponible en Outlook, los usuarios pueden introducir datos directamente desde Outlook a GoldMine. El aprendizaje es más sencillo al presentarse los datos de GoldMine en el formato habitual de Outlook. El acceso rápido y detallado a los datos del contacto, actividades pendientes e históricas incrementa la información y permite mejores tiempos de respuesta hacia sus clientes.



#### # 4 Esté siempre informado

Nunca más se encontrará en una reunión con un problema de soporte del que no estaba enterado. Desde Marketing a Ventas y desde Soporte a Dirección, tendrá una visión completa de la situación del cliente. Sus vendedores acudirán a las reuniones con sus clientes con la confianza de que tienen toda la información necesaria. Tener la información y la capacidad para abordar directamente cualquier situación con el cliente mejorará sus expectativas de ventas futuras. GoldMine Premium Edition le da toda la información completa y organizada que pueda necesitar.



#### # 5 Mejore la fidelidad de sus clientes

Es de sobra conocido que es mucho más costoso ganar un Nuevo cliente que mantener uno ya existente. Según algunos estudios puede costar entre 7 y 10 veces más. Ahora es más importante que nunca poner todo el foco para convertir sus organizaciones de Servicios y Soporte en generadores de ingresos y negocio en vez de ser meros centros de coste. GoldMine Premium Edition le ayuda a entender mejor a sus clientes, ya que dispone de toda la información histórica en todo momento.

#### # 6 Obtención de Informes

Si necesita modificar alguno de los informes existentes o crear uno Nuevo, puede utilizar el generador de informes Crystal Reports®. Esta poderosa herramienta le facilitará la toma de decisiones de negocio.

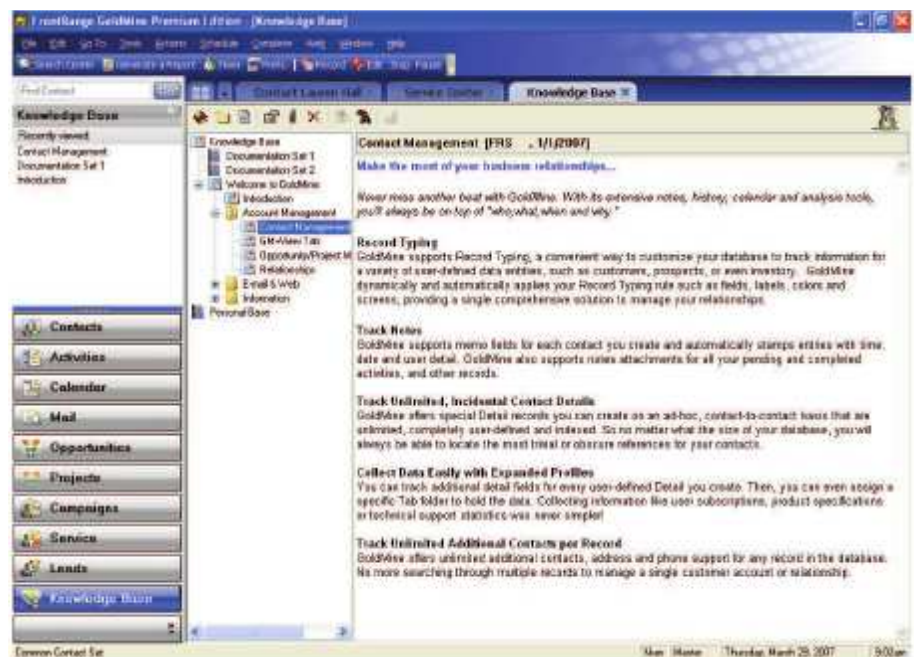


### # 7 GM + Navegador

Use la funcionalidad GM + Navegador de GoldMine Premium Edition para mostrar múltiples ventanas con información adicional de distintos sistemas. Esta funcionalidad es una ampliación de la ya conocida GM +Vista de otras versiones de GoldMine.

### # 8 Preste un Soporte más consistente

Use la Base de Conocimientos de GoldMine Premium Edition para almacenar el conocimiento clave de su organización de soporte. Desde los anuncios de su empresa a las incidencias más comunes, proporcione siempre la información más actualizada. La Base de Conocimientos permite a sus nuevos empleados acortar su aprendizaje y mantener la consistencia en las prácticas de toda su empresa.



### # 9 Mejore la calidad de sus datos y reduzca el tiempo de introducción de los mismos

Las funciones de auto completado y la selección en listas ayudan a que el usuario introduzca datos más fiables con más rapidez en GoldMine Premium Edition. Ahora, al introducir la primera letra en una lista, la aplicación le ofrece todas las posibilidades de relleno automático. Igualmente los contenidos de una lista de valores pueden ser dependientes de otro dato previo de forma que al usuario sólo se le presentan las alternativas relevantes. Los informes son más consistentes y puede estar tranquilo con la calidad de la información.



#### **# 10 Acceso más rápido a los datos de GoldMine**

GoldMine Premium Edition incluye herramientas y formas de búsqueda de datos para mejorar la productividad. La nueva versión incluye la “Búsqueda Universal”. Con independencia de en qué parte de la aplicación se encuentre, accederá a la información de forma rápida y segura. La búsqueda universal permite a los usuarios buscar en cualquier apartado de GoldMine, incluyendo documentos y correos electrónicos. Imagine no tener que decirle a un cliente “Disculpe un momento, voy a buscar la información”. Hemos añadido un panel sensible al contexto con los últimos registros accedidos desde ese módulo de la aplicación. Adicionalmente se incluye un panel de “Vista Previa” para que los usuarios puedan ver los detalles de un registro de actividad o de un documento sin necesidad de abrir el registro o el documento. Con estas opciones puede mantener la continuidad de su trabajo, con independencia de las interrupciones que puedan surgir a lo largo del día.

#### **# 11 Potencie el uso de la aplicación**

Uno de los mayores problemas al implantar un CRM es asegurar que la aplicación se utiliza por completo. GoldMine Premium Edition permite a los usuarios configurar y adaptar el sistema a sus necesidades. Con la funcionalidad “Arrastrar”, el reordenamiento de listas, la posibilidad de ocultar o mostrar pestañas concretas, los usuarios son más eficientes en su trabajo. Son capaces de elegir la mejor forma de presentación para sus necesidades

#### **# 12 Filtros y Grupos más rápidos**

Los usuarios siempre reclaman formas sencillas de búsqueda de información y filtrado sin necesidad de emitir un informe. Ahora, en GoldMine Premium Edition, se ha mejorado sustancialmente la presentación de datos con funciones implícitas de agrupamiento, ordenación y filtrado. Puede resumir la información, filtrarla por algún criterio y agruparla con sólo unos golpes de ratón. Si desea buscar los contactos en una ciudad, simplemente arrastre el nombre de la ciudad a la zona de agrupamiento. De esta forma se reduce la necesidad de emitir informes

#### **# 13 Gestión mejorada de la actividad diaria**

La clave de la productividad es extraer el máximo de cada día. Es necesario tener toda la información sobre el cliente pero esto, por sí sólo, no garantiza la eficacia. El Gestor de Actividades le proporciona una lista de tareas de forma que el usuario puede rápidamente pasar de una a otra, cerrar actividades o crear otras nuevas, gestionar su correo y todo ello con un solo toque de ratón. El Gestor soporta múltiples alarmas en la misma ventana de aplicación y siempre están disponibles los paneles de vista previa mencionados anteriormente. Se ha suprimido la necesidad del doble click para abrir los detalles de una tarea.



#### # 14 SmartPhones....Nuevo en GMPE 9

Si su empresa utiliza SmartPhones como herramienta de negocio, la integración de correos y calendarios en GMPE 9 con Outlook permite a los usuarios de SmartPhones sincronizar esta información mediante las herramientas habituales, los usuarios pueden consultar la información relevante de sus clientes a la vez que confirman una cita con sus SmartPhones. Adicionalmente los mensajes de correo enviados desde GoldMine, tal como la asignación de una incidencia, pueden enviarse ahora directamente a la cuenta de correo del receptor, consultarse desde el SmartPhone y actuar inmediatamente.

#### # 15 Nuevas herramientas de Administración....Nuevo en GMPE 9

GoldMine Premium Edition incluye muchas mejoras en la ya robusta administración de GoldMine. Se ha mejorado la instalación desatendida para implantar distintas personalizaciones dentro de su empresa. Otras modificaciones mejoran la seguridad de la aplicación y mejoran su rendimiento global.

#### # 16 Compatibilidad con las nuevas Plataformas Microsoft....Nuevo en GMPE 9

GMPE 9 ahora funciona con Microsoft® Windows® 7 de 32 y 64 bits, Microsoft® Windows® Server 2008 R2 64-bit y SQL Server Express. Adelántese y mejore sus costes usando la última versión de GoldMine Premium Edition en las nuevas plataformas de Microsoft.

#### Para más información póngase en contacto con nosotros:



**ELDAR Tecnología S.L.**

Galileo 91

28003 Madrid

**Tel: 91 235 57 50**

**eMail: [goldmineinfo@eldartec.com](mailto:goldmineinfo@eldartec.com)**

**Web: <http://www.eldartec.com>**



**<http://www.fronrange.es>**