



INES asiste a sus clientes para que utilicen mejor su CRM

Lyon, 14 de febrero de 2012: desde hace 4 años, INES ofrece a sus clientes instancias gratuitas para optimizar el uso de su herramienta de CRM. Las Mejores Prácticas INES reúnen 2 veces al mes a usuarios de diferentes empresas que aprenden gratuitamente a optimizar el uso de las funcionalidades de su software de CRM, compartiendo sus experiencias en línea.

Utilizar mejor el CRM para ser más eficiente

La idea de llevar a cabo estas instancias denominadas « Mejores Prácticas INES » nació de un simple dato de la realidad: la necesidad de explotar al máximo los recursos de un CRM extremadamente rico en funcionalidades para optimizar la eficiencia de cada empresa las tareas cotidianas. Desde el inicio, el formato « on line » se presentó como el preferido de nuestros clientes.

Enviamos las invitaciones, los clientes se inscriben para las conferencias telefónicas: en la fecha fijada, y treinta minutos antes del inicio de cada instancia, los participantes reciben los parámetros para acceder a la conferencia. La sesión se realiza mediante la herramienta de pantallas compartidas.

“INES no es simplemente un CRM. Ofrece cientos de funcionalidades que han sido concebidas para hacer ganar tiempo a los usuarios, permitiéndoles encontrar o compartir información con un solo clic. A pesar de que las instancias de capacitación son muy completas, los usuarios pueden no conocer toda la gama de funciones disponibles. Algunos clientes incluso, luego de varios años de uso de las herramientas, no recuerdan correctamente el funcionamiento de algunas de las funcionalidades del sistema. Es por esto que nos pareció vital ofrecerles instancias de actualización y oportunidades para conocer astucias que les permitan aprovechar mejor las herramientas de INES.” señala Nessima Badek, Encargada de las Mejores Practicas INES.



Usuarios que comparten sus usos

Las empresas que utilizan el software de CRM INES desarrollan actividades de muy diversa índole. Aún si el 60% de las mismas se ubican más bien en el mundo de los servicios, otras fabrican, venden productos alimenticios, teléfonos celulares, energía, cámaras fotográficas, implantes quirúrgicos, etc.

Son las propias empresas las que participan directamente en las Mejores Prácticas INES. Sus usuarios comparten en estas instancias de capacitación interactiva el uso que le dan a las herramientas del CRM INES, su manera de utilizar tal o cual funcionalidad, así como los tips, astucias y atajos que descubren.

“Realmente sorprende ver de qué manera los usuarios se alegran de poder compartir sus tips y astucias con otros participantes. Cuando descubren alguna funcionalidad o tip en INES que les facilita verdaderamente la vida y les hace ganar tiempo, se muestran deseosos de compartirlo con otras personas y asegurarse de que todos puedan aprovechar de la mejor manera estas herramientas. Aún cuando pertenezcan a rubros distintos, el empleo de muchas de las funcionalidades es el mismo. Pudimos ver incluso que existe interacción entre los mismos clientes fuera de estas instancias, lo que confirma nuestra idea y da sentido a nuestros propósitos...” añade Nessima Badek.

Acompañar al cliente para que descubra nuevas funcionalidades

Al igual que todos los editores, INES ofrece regularmente a sus clientes nuevas versiones de su software de CRM. Dos veces al año, decenas de nuevas funciones son puestas a disposición de los clientes sin que éstos intervengan de modo alguno, ya que el software INES es 100% Cloud. Por supuesto, se envía oportunamente la documentación detallada con el fin de guiar al usuario en el uso de estas nuevas funcionalidades. Pero INES no se detiene allí. Los clientes tienen además la posibilidad de descubrir personalmente la gama de novedades de la nueva versión y ver de qué manera esto



puede simplificarles la vida. Cada nueva versión es por ende, objeto de una instancia de “Mejores Prácticas INES”, cada vez más numerosas a efectos de satisfacer al creciente interés de nuestros clientes.

“Existe una gran demanda con respecto a las Mejores Prácticas de nuevas versiones. Los clientes disfrutan viendo las nuevas funcionalidades y compartiendo sus impresiones con otros usuarios. Suele suceder que terminen interesándose en contar con un módulo que hasta ahora no habían contratado, accediendo entonces a una formación más completa.” concluye Nessima Badek.

Cada vez más participantes

Desde el inicio de las Mejores Prácticas INES, y debido al creciente interés que éstas despertaron, INES ha debido aumentar el número de instancias, organizado entre 2 y 3 sesiones adicionales acerca de un mismo tema para satisfacer las inquietudes y expectativas de los clientes.

Pierre-Jean Lacaze (L2C Conseils), usuario de INES, comparte su punto de vista: *“Me encuentro en una búsqueda constante que me permita mejorar mi uso de la herramienta INES CRM. Estas instancias constituyen precisamente una ocasión inmejorable para descubrir tips, detalles o mejores prácticas. El formato conferencia telefónica se adapta totalmente, los participantes respetan siempre las intervenciones de cada uno más allá de escuchar atentamente a la animadora. Luego de haber descubierto en una de estas instancias el módulo de gestión de Assets solicité suscribirme y acceder a instancias de formación más profundas.”*

Acerca de INES

INES es una empresa internacional especializada en aplicaciones de gestión de la relación cliente (CRM), en modo SaaS concebidas para potenciar el desarrollo comercial. Desde los inicios de los años 2000, INES ofrece a las empresas una gama de aplicaciones web destinadas a optimizar los procesos de ventas, marketing y servicio al cliente.

INES abarca no solo la gestión de la relación con los clientes (CRM) sino también la gestión comercial y de proyectos.

Las aplicaciones INES, en modo SaaS* o en modo Intranet, permiten aumentar la productividad, garantizando al mismo tiempo la protección de sus datos.

INES posee en la actualidad sedes en Francia, Suiza, España, Uruguay, así como una amplia red de distribuidores en numerosos países como Brasil, Inglaterra, Canadá, México, Argentina, Colombia, Portugal, Italia.

Por más información visite nuestro sitio www.inescrm.com

Contacto de prensa Planète Com - Marion Dolisy - 06 61 90 32 11 - marion.dolisy@planete-com.fr