



IN3 SIGCam


## Sistema Integral de Gestión para Cámaras de Comercio

### Gestión de relaciones - CRM



**IN3**

C/Prim, 16 A Bajo  
12003 Castellón  
Tel. +34 964 72 36 80  
Fax +34 964 72 21 34  
<http://www.in3.es>  
[info@in3.es](mailto:info@in3.es)

©  Investigaciones e Innovaciones en Informática Aplicada, S. A.

## ¿Qué es CRM?

---

**CRM**, *Customer Relationship Management* o Gestión de Relaciones, es un término que define a un tipo de aplicaciones informáticas que permiten recoger la mayor cantidad de información posible sobre los contribuyentes, conocer sus necesidades y dirigir la organización a lograr su máxima satisfacción.

SIGCAM dispone de un potente módulo **CRM** adaptado a las específicas necesidades de las cámaras de comercio en su relación con las empresas de sus demarcaciones. Mediante un único sistema será capaz de obtener información de los recibos emitidos a una empresa, de los cursos de formación a los que ha asistido o de las consultas que ha planteado a la Cámara, entre otros muchos indicadores.

*"Objetivo: la satisfacción de los contribuyentes."*

Con SIGCAM dispondrá de la información necesaria para tomar las decisiones adecuadas que permitan orientar la organización, sus procesos y sus recursos, a lograr ese objetivo.

## ¿Cómo funciona nuestro CRM?

---

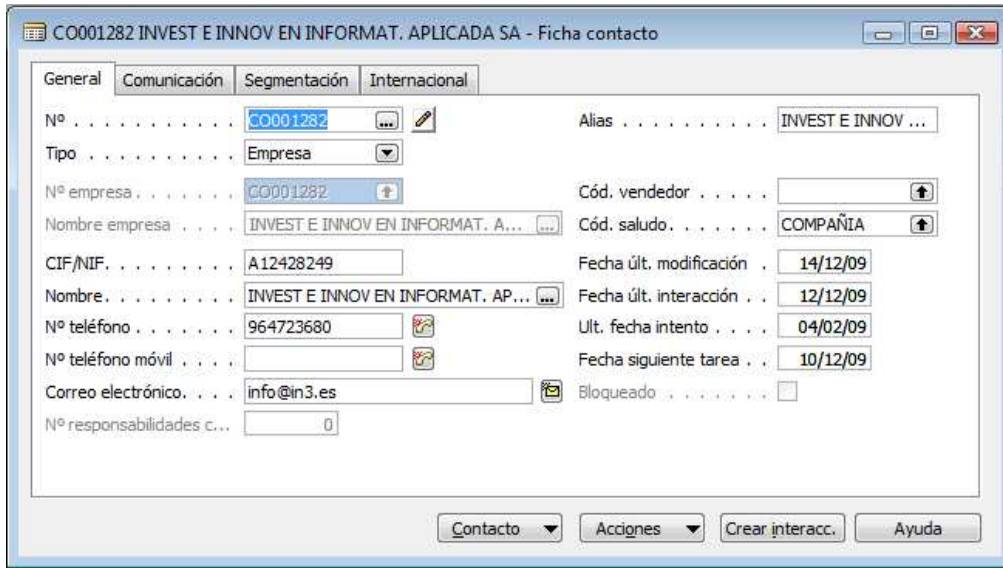
Las funciones del módulo de **Gestión de Relaciones** de SIGCAM pueden agruparse en las siguientes tres áreas:

### **GESTIÓN DE CONTACTOS**

En IN3 conocemos muy bien la importancia que tiene para cualquier Cámara el disponer de una información de contacto de los contribuyentes actualizada, bien clasificada, unificada y accesible. Todo ello sin comprometer la confidencialidad y privacidad necesarias.

Es por eso que SIGCAM además de ocuparse de gestionar un directorio de contactos con la información de las empresas y sus empleados, añade una serie de funciones específicas de la operativa de una Cámara de Comercio:

- Incorporación de las altas desde el proceso de importación de DATECOs.
- Integración bidireccional con otros módulos: Formación, Eventos, etc.
- Vinculación automática con los departamentos que interactúan con un contribuyente.
- Sincronización automática con la información financiera.
- Criterios de clasificación definibles.
- Adecuación a la LOPD, Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.



CO001282 INVEST E INNOV EN INFORMAT. APLICADA SA - Ficha contacto

General Comunicación Segmentación Internacional

Nº . . . . . CO001282 Alias . . . . . INVEST E INNOV ...

Tipo . . . . . Empresa

Nº empresa . . . . . CO001282

Nombre empresa . . . . . INVEST E INNOV EN INFORMAT. A... Cód. vendedor . . . . .

CIF/NIF . . . . . A12428249 Cód. saludo . . . . . COMPAÑIA

Nombre . . . . . INVEST E INNOV EN INFORMAT. AP... Fecha últ. modificación . . . . . 14/12/09

Nº teléfono . . . . . 964723680 Fecha últ. interacción . . . . . 12/12/09

Nº teléfono móvil . . . . . Ult. fecha intento . . . . . 04/02/09

Correo electrónico . . . . . info@in3.es Fecha siguiente tarea . . . . . 10/12/09

Nº responsabilidades c... . . . . 0 Bloqueado . . . . .

Contacto Acciones Crear interacc. Ayuda

Ficha contacto

### CAMPAÑAS Y ENVÍOS

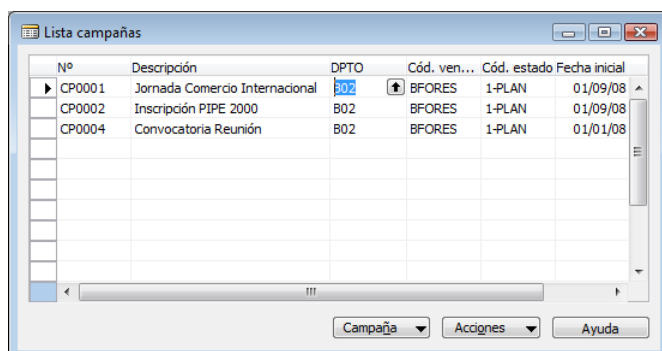
Las campañas implican una necesidad de comunicación que parte de la Cámara (a diferencia de las consultas, donde la comunicación la inicia el cliente), cuyo objetivo es hacer llegar una información:

- Al mayor número de gente posible
- Manteniendo la calidad de la comunicación, asegurando que:
  - Nadie que no lo desee reciba la información
  - Nadie que no cumpla el perfil reciba la información.

De esta forma aseguramos la calidad y la seguridad de nuestras comunicaciones.

Mediante las campañas podrá:

- Automatizar el envío de publicaciones electrónicas (boletines, noticias, etc.).
- Agrupar distintos tipos de comunicación: por correo electrónico, por correo postal e incluso por teléfono.
- Realizar un seguimiento de las citadas comunicaciones.
- Adjuntar documentos mediante plantillas adaptadas a la imagen de cada Cámara.



Nº	Descripción	DPTO	Cód. ven...	Cód. estado	Fecha inicial
CP0001	Jornada Comercio Internacional	B02	BFORES	1-PLAN	01/09/08
CP0002	Inscripción PIPE 2000	B02	BFORES	1-PLAN	01/09/08
CP0004	Convocatoria Reunión	B02	BFORES	1-PLAN	01/01/08

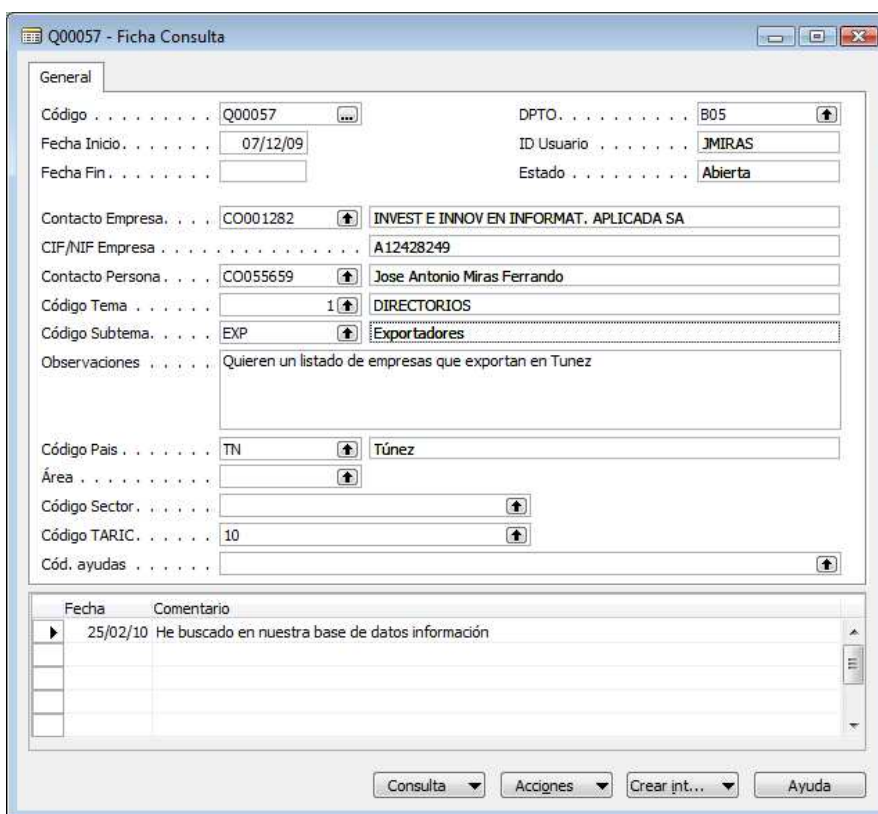
Campaña Acciones Ayuda

## CONSULTAS

Las consultas sirven para registrar todos aquellos servicios no facturables que proporciona la Cámara a las empresas.

Es muy importante recoger la información que nace de la comunicación con el cliente, tanto para extraer datos estadísticos y poder mejorar el servicio al elector (podemos ver si varios clientes se interesan por un tema determinado y organizar una acción al respecto, por ejemplo) como para poder presentar al cliente su situación como contribuyente. Es decir, podría decirle a un cliente qué ha hecho la Cámara por él, no sólo qué le ha facturado, sino qué servicios gratuitos le ha prestado.

Además, toda la información recogida en consultas alimenta la base de datos de contactos, mejorando la clasificación e incrementando el número de gente a quien llegará una posible acción de la Cámara que se comunique mediante campañas.



Ficha consulta

Las consultas también facilitan “el día a día” de los empleados de la Cámara, puesto que estos, en una única ficha, comprobarán todas las tareas que han realizado para una empresa, con sus fechas, comentarios...

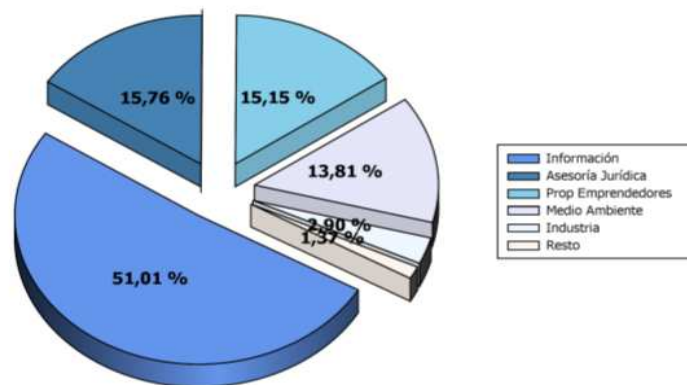
## INFORMES

Todos los módulos de SIGCAM ofrecen una plataforma web unificada en la que dispondrá de atractivos informes y gráficos con los que podrá analizar la situación actual de la Cámara y tomar decisiones, adaptando los planes estratégicos de la organización a las cambiantes circunstancias de nuestros días.

# Cámara

## Resumen de las consultas

Ejercicio	Dpto	Tema	Total	Cerradas	%	Promedio (días)
2008			634	626	98,74 %	6
2009			1.987	1.285	64,67 %	16
	A02	Formación	2	0	0,00 %	
	A03	Medio Ambiente	362	344	95,03 %	20
	A04	Transporte	10	7	70,00 %	23
	A05	Turismo	6	1	16,67 %	0
	A06	Artesanía	1	1	100,00 %	0
	A07	Traducciones	1	0	0,00 %	
	A08	Industria	76	71	93,42 %	66
	B03	Promoción	5	0	0,00 %	
	B05	Información	704	672	95,45 %	10
	C11	GEE	2	0	0,00 %	
	D04	Asesoría Jurídica	413	23	5,57 %	5
	D05	Corte Arbitraje	2	0	0,00 %	
	D06	Informática	1	1	100,00 %	0
	D12	Formación	2	0	0,00 %	
	D20	Prop. Emprendedores	397	164	41,31 %	10
	INT	Innovación y NT	1	1	100,00 %	0
			<b>2.621</b>	<b>1.911</b>	<b>72,91 %</b>	<b>13</b>



/Consultas

AZUL\Antonio

06/04/2010 19:53

[Informe online](#)

## ¿Por qué SIGCAM?

La perfecta integración del módulo de **Gestión de Relaciones** con el resto de módulos de la aplicación, incluido el RCP (Recurso Cameral Permanente), hacen de SIGCAM la herramienta perfecta para administrar una Cámara de Comercio.

Un equipo con más de 15 años de experiencia y la confianza otorgada por más de 40 cámaras que tenemos la satisfacción de tener como clientes, son una garantía a la hora de elegir SIGCAM como la mejor opción para gestionar una Cámara.