

GoldMine®  
Enterprise Edition



Software...the way *YOU* want it

Microsoft®  
GOLD CERTIFIED  
Partner

Más de 1,7 millones de puestos vendidos...50% en empresas FORTUNE 500®  
76% en empresas FTSE 100...Más de 80 mercados verticales en más de 40 países

Windows Vista®  
Premier Launch Partner

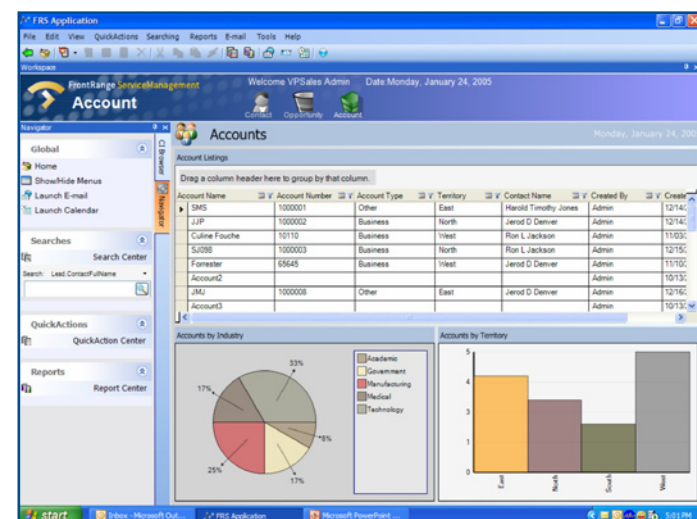
GoldMine® Enterprise Edition es la nueva solución CRM (Gestión de la Relación con los Clientes) incorporada a la galardonada línea de productos GoldMine de FrontRange Solutions. GoldMine Enterprise Edition ofrece un sistema completo y modular que ayuda a los departamentos de ventas, marketing y servicios a reducir costes, incrementar los ingresos y mejorar la interacción con los clientes de la compañía. GoldMine® Enterprise Edition se ha diseñado con una tecnología innovadora que proporciona mayor libertad de configuración y flexibilidad. Estas cualidades, junto con su plataforma de visualización y análisis de datos integrada, proporcionan un acceso más sencillo a la información de los clientes y, por tanto, mayor eficiencia en las operaciones. GoldMine® Enterprise Edition incorpora funcionalidades de gestión de la interacción con los clientes que aprovechan los últimos avances tecnológicos. La función "Interaction Management" (Gestión de las Interacciones) une todas las piezas del sistema para crear una solución que permite a las empresas dar una respuesta más ágil a las necesidades de sus usuarios, captar nuevos clientes y maximizar las ventas a clientes ya existentes, todo ello reduciendo los costes. Esta mezcla de innovación tecnológica y utilización de las mejores prácticas del sector da lugar a una solución sin precedentes que mejora los resultados de su empresa y le permite gestionarla tal y como usted desea.

## Características principales

Sólo GoldMine® Enterprise Edition tiene capacidad para asumir y adaptarse a los procesos de negocio exclusivos de cada empresa. Adoptando y redefiniendo los estándares del mercado de CRM, nuestra solución se adapta a su modelo de negocio en lugar de obligarle a adaptar sus procesos a la aplicación. Esto hace que pueda aprovechar todo el potencial de la tecnología, los recursos humanos y los procesos, y cuantificar los resultados de forma inmediata.

## Gestión de contactos y cuentas:

GoldMine® Enterprise Edition recopila toda la información de contactos, cuentas y clientes potenciales y la almacena en un mismo repositorio. Una base de datos maestra permite automatizar los procesos de interacción con los clientes en todos los departamentos, ya que la información necesaria se encuentra centralizada en el repositorio. Los usuarios pueden acceder al historial de cualquier contacto y hacer el seguimiento de las actividades pendientes a fin de prepararse para la siguiente interacción con el cliente. También disponen de herramientas de depuración de los datos para mantener la integridad de la información y eliminar posibilidades de corrupción de datos. Para mayor eficiencia, la solución permite integrar los procesos de interacción con las herramientas de gestión de contactos habituales en el mercado o con otras fuentes de información de terceros. También mejora la efectividad del departamento comercial permitiendo compartir la información de las agendas y los datos de los clientes. Por último, es posible utilizar sus potentes herramientas de búsqueda y filtrado para acceder con rapidez a la información relevante sobre los clientes.



Gestión de cuentas y contactos

## Gestión de las oportunidades y la previsión de ventas:

Incrementa su volumen de ventas utilizando metodologías comerciales parametrizables (Sales Methodologies). GoldMine® Enterprise Edition permite a los directores comerciales asignar las oportunidades de forma automática por territorios, productos o reglas de negocio parametrizables. Los comerciales pueden trabajar de forma activa con sus cuentas, tanto individualmente como en equipo, a través de todo el ciclo de venta. Siguiendo la metodología, la aplicación puede orientar a los usuarios en la planificación de las tareas de seguimiento y las interacciones con el cliente, o sugerir información que ayude a cerrar la operación de venta. Los procesos de venta pueden ajustarse mediante un sistema de análisis que muestre los factores que han conducido a ganar o perder los proyectos.

GoldMine® Enterprise Edition proporciona a los responsables de los departamentos comerciales una herramienta completa para gestionar las oportunidades de los miembros de su equipo. Una vez recibidas las previsiones, pueden garantizar su precisión y fiabilidad utilizando el procedimiento de gestión de ventas más adecuado para la empresa, ya sea estándar o configurado a medida mediante reglas de negocio. La gestión de oportunidades permite a cualquier organización de ventas, independientemente de su tamaño, tener una visibilidad clara del estado del negocio en tiempo real y tomar medidas para mejorar los ingresos y reducir los costes.



## Gestión de Ofertas:

La herramienta de gestión de ofertas (Quote management) está integrada con la de procesos de venta de GoldMine®. El sistema permite a los usuarios crear presupuestos tanto de forma manual como automáticamente a partir de la información obtenida anteriormente de la oportunidad de venta, lo que garantiza la homogeneidad de la información para los clientes, productos y precios. Un proceso de aprobación flexible garantiza que las cotizaciones serán coherentes y contendrán la información de precios y productos correcta. GoldMine® Enterprise Edition ayuda a entregar las ofertas cotizadas con más rapidez y sin errores para que los clientes puedan recibir sus pedidos a tiempo y con mínima intervención humana.

## Gestión de campañas:

La segmentación de datos permite crear grupos o listas de clientes potenciales a los que puede dirigirse la organización de ventas. Las funcionalidades de gestión de campañas (Campaign Management) de GoldMine® le permitirán crear campañas de marketing que generen nuevas oportunidades comerciales. Las herramientas de marketing permiten a las compañías controlar sus presupuestos de marketing, poner en marcha campañas, controlar el contenido de las campañas y hacer el seguimiento de las ventas generadas con cada campaña. Las funciones de marketing de GoldMine contribuyen a garantizar la calidad de las actividades de marketing y las interacciones con el cliente, e incrementan las probabilidades de generar ventas cruzadas.

Account Management

Integrated Architecture

anywhere access

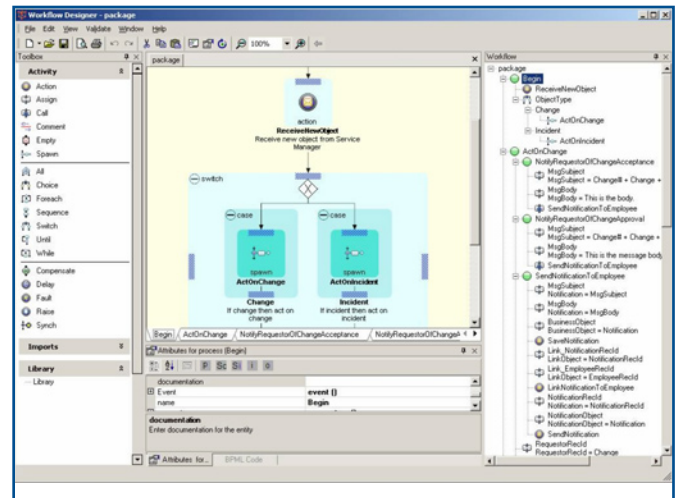
Quoting

Management

Business process automation

## Gestión de Leads:

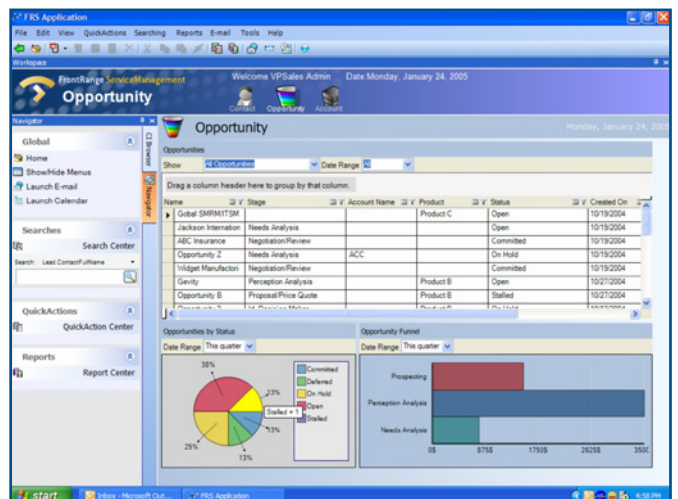
Gestione la información de cuentas, contactos y clientes potenciales con GoldMine® Enterprise Edition. Podrá asignar automáticamente los nuevos contactos al comercial adecuado en función de reglas de negocio configurables. La aplicación permite definir con claridad reglas que optimicen la clasificación y distribución de estas oportunidades para obtener mejores resultados. Los usuarios son informados de la existencia de estas oportunidades para poder actuar con rapidez o reasignarlos si es necesario. El sistema de gestión de contactos de Enterprise Edition ayuda a distribuir los clientes potenciales en tiempo real utilizando procesos de negocio configurables a fin de que los usuarios puedan gestionar y hacer el seguimiento necesario para generar mayores ingresos.



Utilice el potente editor de flujos de trabajo (Workflow Editor) para automatizar con facilidad los procesos de negocio.

## Atención al cliente:

GoldMine Enterprise Edition permite a las compañías mejorar sus capacidades de atención al cliente con una serie de funcionalidades. Aprovechese de las mejores prácticas del mercado y la experiencia de FrontRange en el mismo. Acceda a una base de datos de conocimiento que irá, a medida que avanza el tiempo, perfeccionando su soporte e incrementando la satisfacción de sus clientes. Proporcione a sus agentes del Centro de Soporte a mejorar su eficacia y reducir los costes proporcionando las respuestas adecuadas en tiempo real a través de diferentes puntos de contacto, como el correo electrónico, el teléfono y la web, y accediendo a una ficha con todo el historial de los contactos. El módulo de atención al cliente de GoldMine® Enterprise Edition le proporcionará una visión de 360° de su cliente.



Gestión proactiva de las oportunidades y los proyectos de venta

GoldMine®

Windows Vista®  
Premier Launch Partner

Más de 1,7 millones de puestos vendidos...50% en empresas FORTUNE 500®  
76% en empresas FTSE 100...Más de 80 mercados verticales en más de 40 países



# Creating customers for life®

## Visualización e Informes Analíticos:

GoldMine® Enterprise Edition incluye herramientas para visualizar gráficamente la información. Estas vistas pueden referirse a cualquier objeto del negocio y la tecnología utilizada permite a usuarios y administradores definir el formato de visualización y las reglas de recopilación de los datos. Los informes pueden configurarse, generarse y verse a través del centro de informes de GoldMine® Enterprise Edition para adaptarlos a cada necesidad específica. Estos informes ayudan a mantener la coherencia en toda la organización, permiten a los directivos conocer el estado de la compañía y ayudan al usuario a conocer su propio rendimiento.

## Automatización de los procesos de negocio:

GoldMine® Enterprise Edition permite utilizar procesos de negocio estándar o personalizados. La aplicación incorpora un motor de automatización de procesos basado en estándares que proporciona alertas en tiempo real y reglas controladas por eventos. Mediante el uso del gestor de procesos (Process Manager), las empresas pueden adaptar la aplicación para que se ajuste a su propia metodología a fin de simplificar todo el proceso de venta y limitar el número de sistemas que necesita manejar cada usuario. Como ocurre con cualquier extensión de GoldMine®, estas reglas pueden configurarse y definirse para un grupo de usuarios o toda la organización.

## Arquitectura Integrada:

Dado que las aplicaciones CRM de FrontRange tienen una arquitectura común a la de otros productos de FrontRange, ofrece amplia flexibilidad y toda una gama de posibilidades funcionales. La base sobre la que se apoya GoldMine® Enterprise Edition proporciona a los responsables de ventas y TI la posibilidad de ampliar, configurar e integrar las características y funciones de la aplicación. La aplicación GoldMine® Enterprise Edition puede ampliarse para adaptarse a cualquier necesidad de negocio y configurarse según los requisitos de las distintas divisiones o integrarse en sistemas de otras empresas a través de servicios web. Un API de extensión permite integrar la solución CRM de FrontRange en las aplicaciones y bases de datos existentes. Este enfoque proporciona una "perspectiva holística" de toda las actividades con independencia del lugar donde se encuentren los datos dentro de la organización. El módulo Foundation es una potente herramienta que permite a las empresas aplicar sus mejores prácticas sin renunciar a reducir sus costes.

## Integración con Microsoft Outlook:

GoldMine® Enterprise Edition se integra con herramientas habituales en las empresas tales como Outlook de Microsoft. Aprovechando su conocimiento de estas herramientas y la capacidad funcional de GoldMine® Enterprise Edition, los usuarios pueden realizar las tareas más complejas con facilidad. La integración con Outlook ayuda a los usuarios a ver, crear y actualizar las actividades de negocio diarias dentro de un entorno que manejan con comodidad. El historial de los contactos, incluidas las actividades y los intercambios de correos electrónicos, se almacenan junto con el resto de la información histórica en GoldMine®. Esta información tan importante no se pierde cuando el usuario abandona la compañía, ya que los datos de Outlook se integran en la base de datos maestra de clientes de GoldMine®.

## Acceso en cualquier momento y lugar:

La compatibilidad del módulo con clientes web y aplicaciones del lado cliente garantiza el acceso desde cualquier ubicación. Esto reduce los costes de implantación y actualización y permite a los usuarios elegir el cliente que mejor se adapte al ancho de banda disponible.

## Requisitos del sistema GoldMine

### Requisitos del servidor

- Dual Pentium de 2 GHz (preferiblemente de doble núcleo/tecnología hyper threading)
- 2 GB de RAM
- 3 GB de espacio libre en el disco duro (recomendado)
- Microsoft® .NET 2.0
- Microsoft Internet Information Services (IIS) 6.0
- Microsoft Internet Explorer 6.0
- Windows Server 2003 Enterprise Edition
- Base de datos: Microsoft SQL Server™ 2005
- Oracle® 10g
- Crystal Reports® 11 Versión 2

### Requisitos de los sistemas cliente

- Microsoft Windows® 2000 Professional / XP Professional
- Microsoft Windows® Vista
- Procesador Intel Pentium III de 600 MHz
- 1 GB de RAM (recomendado)
- 100 MB de espacio libre en el disco duro (recomendado)
- Microsoft .NET 2.0
- Microsoft Internet Information Services (IIS) 6.0
- Microsoft Internet Explorer 6.0

Para más información, póngase en contacto con nosotros:

Tel: +34 91 550.1646

E-mail: [info.spain@fronrange.com](mailto:info.spain@fronrange.com)

[www.fronrange.es](http://www.fronrange.es)



Software...the way *you* want it

Copyright © 2007 FrontRange Solutions USA Inc. Todos los derechos reservados. GoldMine, HEAT y otros productos, nombres y marcas comerciales de FrontRange Solutions son propiedad de FrontRange Solutions USA Inc. y/o sus filiales en los Estados Unidos u otros países. El resto de productos, nombres y marcas comerciales pertenecen a sus respectivos propietarios o compañías para todas las líneas de productos FrontRange Solutions.

El logotipo de Windows y Windows Vista son marcas comerciales o registradas de Microsoft Corporation en los Estados Unidos u otros países.

**GoldMine®**  
Creating customers for life™

Customer Relationship Management



Communication Interaction Management



IT Service Management

