



Sistema de Administração da Força de Vendas

O **Sistema Captiva**[®] otimiza a **administração dos processos de venda** e do **relacionamento com os clientes** de uma empresa.

Mais do que uma simples ferramenta de CRM ou de Automatização da Força de Vendas como as existentes no mercado, o **Sistema Captiva**[®] é uma solução única e pode ser definida como um **Sistema de Administração da Força de Vendas**[®].

O **Sistema Captiva**[®] agiliza todo o processo de vendas: desde a organização das informações de clientes, contatos e mercado, a identificação de oportunidades de negócios, até a composição de um orçamento, a colocação de um pedido e o atendimento ao cliente.

Além disto, com os módulos de mobilidade - **Captiva Mobile**[®] e **Captiva Mobile Sales**[®] - o time comercial tem rápido acesso às informações e aos processos, no instante que necessitar e onde estiver.

Mais informações no site www.captiva.com.br ou através do e-mail info@captiva.com.br.

Para obter os melhores resultados em vendas, é importante que você...

- **planeje** adequadamente as suas **atividades** e as do seu time?
- tenha a certeza de o que foi planejado **está sendo executado**?
- possa **consultar rápida e organizadamente** as informações geradas pelo time comercial?
- tenha a garantia de que o time está se dedicando em **atingir** suas **metas**?
- consiga focar os Executivos de Vendas em atividades que realmente **geram negócios**?
- faça **crescer** os números de clientes, de vendas e de lucratividade, com o **mesmo** time comercial?
- faça com que **toda a organização** apóie o time comercial em **conquistar e atender** adequadamente os clientes?

Sistema Captiva® : melhores resultados em vendas.



Mais clientes

Através do módulo **Prospects** do Sistema Captiva, são identificadas as empresas ou pessoas com potencial para negócios. Com módulos **Contas** e **Contatos**, as informações estratégicas para os processos de abordagem, negociação ou de relacionamento são facilmente organizadas e acessadas.



Mais oportunidades de negócios

O módulo **Oportunidades** facilita a identificação das oportunidades de negócios junto aos clientes. Ações comerciais e **Campanhas** específicas para cada cliente são definidas e seus resultados analisados.



Maior produtividade

As **Ferramentas de Produtividade** facilitam e otimizam a padronização, o planejamento e o gerenciamento das atividades do time comercial, como agendamentos, visitas, ligações, negociações, previsões de vendas, etc. **Processos** (workflows) com atividades, fluxos, responsáveis e prazos são definidos para o total controle dos processos críticos como licitações, atendimento e suporte a clientes, etc.



Foco no resultado

A qualquer momento **consultas** às informações específicas ou à **relatórios gerenciais**. Acesso a índices de produtividade e desempenho do time. Decisões com maior rapidez e embasamento.

Sistema Captiva® : a tecnologia das grandes empresas, para a sua empresa.

O **Sistema Captiva®** permite que você e seu time capture, organize, compartilhe e gerencie as informações estratégicas, otimize os **processos internos** e o **relacionamento** com os clientes, alavancando os negócios de sua empresa.

O **Sistema Captiva®** permite que a área comercial de uma empresa (vendas, marketing e serviços a clientes) capture, organize e gerencie as informações de seus clientes, otimizando os relacionamentos e alavancando os negócios.



O **Sistema Captiva®** apresenta uso amigável e intuitivo, minimizando esforços em treinamentos, permitindo que sua utilização seja imediata.

É facilmente configurado para atender especificamente a estrutura, hierarquia, processos, metodologias e fluxos internos de uma empresa, através do usuário-administrador da própria empresa.

Os usuários comuns também configuram facilmente suas interfaces individuais, podendo visualizar apenas os grupos de campos mais relevantes às suas atividades.

Utiliza conexão segura em protocolo https e uma robusta infra-estrutura de datacenter, com os melhores padrões em hospedagem, servidores, bancos de dados, segurança, escalabilidade, backup, redundância e monitoramento.

Não requer investimentos na compra e manutenção de hardware ou licenças, nem baixar softwares ou ajustar sistemas. Basta apenas o acesso do usuário à Internet.

A empresa contratante conta com um serviço de manutenção e upgrade do sistema além do serviço de suporte.

O **Sistema Captiva®** foi desenvolvido dentro do conceito **on demand**, que gerenciado por seu desenvolvedor – a Captiva Ltda., minimiza os custos de manutenção e também o TCO (Total Cost of Ownership) da empresa.

O **Sistema Captiva®** apresenta alta capacidade de utilização, com alta performance e flexibilidade. Contempla as necessidades, possibilidades, regras e políticas de TI específicas de cada empresa.

Funcionalidades do Sistema Captiva[®]

Com o **Sistema Captiva[®]**, os usuários acessam, registram e compartilham informações geradas nos processos de prospecção e de desenvolvimento de negócios.

- **Prospects:** onde as empresas ou contatos com potencial para negócios que após qualificação são definidos como clientes, fornecedores ou parceiros;
- **Contas:** gerenciamento dos clientes, fornecedores, competidores e parceiros envolvidos na cadeia de negócios; além dos dados cadastrais há informações dos contatos, oportunidades e atividades;
- **Contatos:** registro das pessoas associadas às contas, com dados cadastrais, papel na negociação e hierarquia;
- **Oportunidades:** gerenciamento dos negócios existentes em uma Conta, com informações sobre valor envolvido, estágio da negociação, previsão de conclusão, competidores e outros;
- **Campanhas:** programas de marketing, como promoções, lançamentos, uso de material promocional, captura de novos clientes e e-mail marketing;
- **Forecast:** previsões de vendas e acompanhamento dos resultados, em determinado período;
- **Relatórios:** geração de relatórios com dados das Contas, Prospects, Contatos, Oportunidades e outros, com possibilidade de exportação para o Excel[®] para a visualização, análise off-line e geração de gráficos. Através de relatórios, os gerentes de equipes ou de produtos podem, por exemplo, avaliar a performance de venda de uma linha de produtos, índices, resultados das campanhas de marketing, o movimento dos competidores e tendências.
- **Procedimentos:** área onde os usuários da empresa podem armazenar e compartilhar o conhecimento, como casos, soluções, documentos e instruções.

O **Sistema Captiva[®]**, disponibiliza ainda, **Ferramentas de Produtividade**.

- Atividades, Tarefas e Eventos em calendário configurável;
- Sincronização com Outlook[®]: contatos, tarefas e eventos;
- Anexos e notas: arquivos podem ser anexados em Contas, Prospects, Oportunidades e Contatos;
- Processos: gerador processos, com direcionamento, escalamento, alerta e notificações (workflow);
- Administração: área para gerenciamento de perfis de usuários, senhas, permissões, compartilhamento, etc;
- Personalização: criação de campos e alteração da visualização pelos usuários;
- Busca: fácil acesso à informações ou dados registrados.

Módulos adicionais

	<u>Captiva Mobile®</u> Para Notebooks: > Off-line > Wireless Para PDAs: > Off-line > Wireless
	<u>Captiva Mobile Sales®</u> Para PDAs: > Wireless/Off-line



Captiva Mobile®

Módulo com o qual o usuário acessa remotamente, on ou off-line, as informações do Sistema Captiva®, através de um notebook ou PDA, proporcionando:

- imediata disponibilização das informações dos Prospects, Contas, Contatos, Oportunidades, Processos, Atividades e Calendário;
- o registro imediato das informações (ou durante os períodos de espera ou em trânsito);
- o monitoramento mais adequado das interações da força de vendas.

Captiva Mobile Sales®

Módulo que através de um PDA, agrega funcionalidades transacionais e de captura de informações:

- transformando a força de vendas em uma canal eficiente de vendas;
- contemplando todo o processo transacional de vendas externas.

Funcionalidades:

- levantamento de informações (auditoria e pesquisas);
- consulta a informações financeiras dos clientes (crédito, títulos);
- consulta de produtos (características, preço, estoque);
- composição e envio de orçamentos e pedidos;
- consulta a informações transacionais (status, histórico, notas fiscais).

Sistema Captiva® :

benefícios para todas as áreas

Para a empresa:

- Não há necessidade de investimentos em compra e manutenção de hardware ou licenças, nem baixar softwares ou ajustar sistemas, basta apenas o acesso dos usuários à Internet;
- Pode ser usado imediatamente, enquanto que as mais simples soluções de CRM necessitam de configurações e ajustes, o que leva de 4 a 12 meses;
- Por apresentar uso amigável e intuitivo, o entendimento das funcionalidades é imediato, minimizando o esforço em treinamento do usuário e acelerando o início da utilização da solução;
- O usuário-administrador do Sistema Captiva® não necessita de conhecimentos de programação ou de tecnologia;
- Gera e disponibiliza informações estratégicas para melhor administração e planejamento dos negócios;
- As informações são capturadas, organizadas e disponibilizadas, evitando que se percam ou sejam retidas por poucos;
- Foco no cliente: promove constantemente a adoção de boas práticas de relacionamento com o cliente, por todas as áreas da empresa;
- Traz a maximização de receitas e redução de custos operacionais;
- Gera maior competitividade para a empresa;
- Alavanca a imagem e a percepção de valor da empresa e produtos, além de aumentar a satisfação, junto aos seus clientes, parceiros e funcionários.

Para os Executivos de Vendas:

- Fácil de usar e contempla os processos usuais de vendas;
- Promove maior organização, planejamento e o desenvolvimento das atividades;
- Informações e resultados das interações, documentos e informações relevantes à uma conta, contato ou oportunidade, são facilmente arquivados, editados, acessados e compartilhados;
- Permite atender adequadamente um número maior de clientes, aumentando a produtividade, gerando mais negócios e ganhos;
- Disponibiliza informações em tempo real, quando o usuário quiser e onde estiver;
- As atividades podem ser sincronizadas com o Microsoft Outlook® evitando conflitos de agendas;
- Pró-atividade e maior velocidade de reação e resposta.

Para os Gerentes de equipes de vendas:

- Promove a padronização, aceleração e controle das atividades, processos e fluxos de venda;
- Garante o desenvolvimento e concretização de negócios dentro das regras estabelecidas;
- Permite que cada Executivo de Vendas atenda adequadamente um número maior de clientes, aumentando a possibilidade de ganhos e redução de custos;
- Facilita a organização da carteira de clientes da equipe;
- Reduz o ciclo de venda dos produtos;

- Acelera a “ativação” e capacitação dos novos vendedores;
- Pode ser utilizado imediatamente pela equipe, onde ela estiver;
- Por apresentar excelente relação custo-benefício e por não necessitar da compra e manutenção de hardware ou softwares específicos, o Gerente não depende de verbas ou dos serviços da área de tecnologia da empresa;
- Relatórios e levantamentos são rapidamente obtidos, sem a necessidade de agregação dos dados de cada representante de vendas;
- Permite o acompanhamento em tempo real da evolução das previsões de vendas consolidadas (equipe de vendas) ou individuais (por Executivo de Vendas), além da visualização estratificada (por produto, segmento, geografia, tipos de clientes, entre outras);
- Permite o compartilhamento de processos, atividades e informações, entre duas ou mais empresas (exemplo: vendedores de distribuidores e revendas de uma empresa);
- As informações são capturadas, organizadas e disponibilizadas, evitando que se percam ou sejam retidas por poucos;
- Foco e resultado: com o Sistema Captiva[®], todos sabem quem deve fazer o quê e quando.

Para os Gerentes de marketing, produto, comunicação e desenvolvimento:

- Permite estruturar, implantar, registrar e analisar os resultados de campanhas (promoções, lançamentos, uso de material promocional, captura de novos clientes, etc.);
- Maior eficiência e redução de custos: garantia que uma ação específica crie o impacto desejado no alvo certo, no momento adequado;
- Relatórios gerenciais (performance dos produtos, ciclo de vida, necessidades dos clientes, problemas, movimentos da concorrência, etc.);
- Identificação de oportunidades para vendas cruzadas ou adicionais para os clientes atuais;
- Otimização da segmentação de mercado;
- Adequação de estrutura e processos relativos ao produto;
- Padronização da comunicação e materiais de marketing e vendas;
- Permite o compartilhamento de projetos, informações e atividades entre duas ou mais empresas (exemplo: responsável por uma campanha de marketing e o produtor dos materiais);
- As informações são capturadas, organizadas e disponibilizadas, evitando que se percam ou sejam retidas por poucos.

Para as áreas de serviços a cliente:

- Facilidade no registro, atualização e consulta das interações (exemplo: solicitações, reclamações, sugestões, etc.);
- Criação de chamados e encaminhamento de solicitações ou tarefas para outras áreas da empresa;
- Inclusão e acesso a casos, documentos e e-mails padrões, para apoio em situações específicas;
- Relatórios analíticos (solicitações ou reclamações recorrentes, evolução do atendimento, etc.);
- Pronto compartilhamento de informações estratégicas com as áreas de gerenciamento de produtos, desenvolvimento e produção, para a definição de ações corretivas e preventivas, para garantir altos níveis de satisfação dos clientes e da qualidade do produto.

Mais informações no site www.captiva.com.br ou através do e-mail info@captiva.com.br.