

Respuesta de TMB

- ¿Qué CRM (y qué módulos de éste) tienen implementados?

Actualmente no tenemos implementado ningún CRM. Estamos precisamente en fase de implementación. Estimamos que acabaremos la implantación e integración con otras herramientas de Marketing y de información y atención al cliente en marzo 2022. Cuando este implementado estará integrado con Marketing y podremos hacer campañas e-mail y por los demás canales corporativos además de gestionar nuestro programa de fidelización. También habrá el módulo de atención e información donde se integrará toda la información resultante de: consultas, quejas, reclamaciones, objetos perdidos, venta de títulos de transporte, etc.

- ¿Cuál fue el año de la implementación del CRM?

Será 2022 (marzo). Después la empresa adjudicataria ATOS (estará con nosotros 1 año más como acompañamiento, solución de posible problemas y evolutivos.

- ¿Cuál fue el valor aproximado del CRM corporativo implementado?

El valor entre gastos de oficina técnica, implementación es de 365.000€. Anteriormente a esta fase tuvimos un período de estudio de funcionalidades, elaboración de pliegos y de recomendación herramienta (Microsoft Dynamics 360) en la que estuvimos trabajando 1 año y costo alrededor de 50.000 €

- ¿Cuál es la modalidad de uso (on premise – SaaS, como servicio)

Es un SaaS.

--

Resposta do TMB

- Qual CRM (e quais módulos dele) você implementou?

Atualmente não temos nenhum CRM implementado. Estamos precisamente na fase de implementação. Estimamos concluir a implantação e integração com outras ferramentas de Marketing, informação e atendimento ao cliente em março de 2022. Quando estiver implantada estará integrada ao Marketing e poderemos realizar campanhas de e-mail e outros canais corporativos em além de gerenciar nosso programa de fidelidade. Haverá também o módulo de atendimento e informação onde será integrada toda a informação resultante de: consultas, reclamações, reclamações, extravios, venda de bilhetes de transporte, etc.

- Qual foi o ano de implementação do CRM?

Será em 2022 (março). Em seguida a empresa vencedora ATOS (estará conosco por mais 1 ano como suporte, solução de possíveis e evolutivos problemas.

- Qual foi o valor aproximado do CRM corporativo implementado?

O valor entre gestos de gabinete técnico, implementação é de 365.000€. Antes desta fase tivemos um período de estudo de funcionalidades, preparação de especificações e recomendação de ferramentas (Microsoft Dynamics 360) em que estivemos a trabalhar durante 1 ano e custou cerca de 50.000€

- Qual é o modo de uso (no local – SaaS, como serviço)

É um SaaS.