



CRM
Customer Relationship
Management



CRM

Customer Relationship Management

***CRM* es una estrategia de negocio basada principalmente en la satisfacción de los clientes, pero también incluye los sistemas informáticos que dan soporte a esta estrategia.**

CRM



CRM

- **Enfoque al cliente:** “el cliente es el rey” este concepto gira sobre la filosofía del marketing racional. Donde se han dejado de lado las economías centradas en el producto para pasar a una economía centrada en el cliente.

CRM

- **Inteligencia de cliente:** se necesita tener inteligencia sobre el cliente para poder desarrollar productos/servicios enfocados a sus expectativas. Para poder convertir los datos en conocimiento se emplean bases de datos y reglas.

CRM

- **Interactividad:** el proceso de comunicación pasa de un monólogo (de la empresa al cliente) a un diálogo (entre la empresa y el cliente). Además el cliente es quien dirige el diálogo y decide cuándo comenzar y cuándo terminar.

CRM

- **Fidelización de clientes:** es mucho mejor y más rentable fidelizar a los clientes que adquirir nuevos. La fidelización pasa a ser importante y de valor en el ciclo de vida del cliente.

CRM

- **Personalización:** cada cliente quiere tanto comunicación como ofertas personalizadas, lo que requiere esfuerzo, inteligencia y segmentación de los clientes.
 - Donde el mensaje en fondo y forma aumenta la eficacia en las acciones de comunicación.

CRM

- **Cientes individuales:** la comunicación del marketing directo es precisamente a los clientes individuales en lugar de desarrollar campañas masivas para todo tipo de clientes.

CRM

- **Mediano y largo plazo:** el cliente muchas veces es visto como una proyección donde éste debe convertirse en referencia para desarrollar tácticas de marketing y poder capturarlo a lo largo del tiempo.



CRM: OBJETIVOS

- 1. Maximizar la información del cliente.
- 2. Identificar oportunidades de negocio.
- 3. Mejorar la atención al cliente.
- 4. Optimizar y personalizar los procesos.



CRM: OBJETIVOS

- 5. Mejorar las ofertas y reducir los costos.
- 6. Ser capaz de identificar a los clientes potenciales que mayor beneficio le generen a la empresa.
- 7. Fidelizar al cliente.
- 8. Invertir en el cliente.



CRM: VENTAJAS

- Importante disminución de los costos de interacción.
- Bidireccionalidad de la comunicación.
- Mayor eficacia y eficiencia de las acciones de comunicación.
 - Inteligencia por parte de los clientes.
 - Detección de público más segmentado.
 - Personalización y marketing one-to-one.



CRM: VENTAJAS

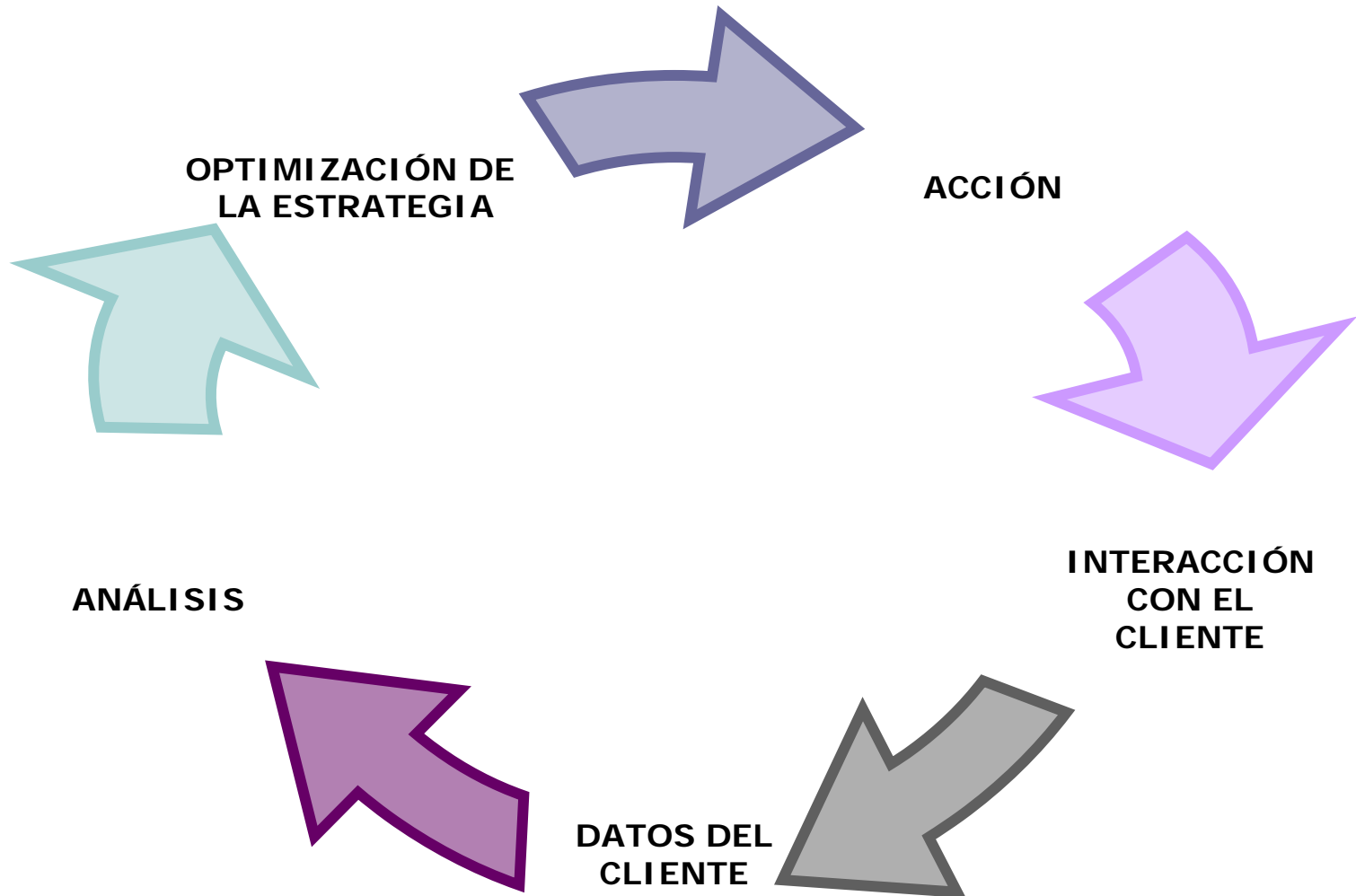
- Capacidad de comunicarse en cualquier sitio o desde cualquier lugar.
- Mejorar la atención con servicios las 24 horas, los 365 días del año.
- Mejorar los procesos comerciales.
- Sincronización de datos.



CRM: VENTAJAS

- Funcionalidad en las ventas y en su administración.
- Manejo de los tiempos.
- Servicio y soporte al cliente.
- Manejo de información para los ejecutivos.
- Integración con ERP.

CRM: CICLO DE VIDA



BEST PRACTICE CRM



EJEMPLOS DE SISTEMAS CRM

The screenshot displays a CRM interface for 'Dovari Enterprise'. The main view is for 'A&C Plastic Products Inc.' under the 'Discovery' tab. A 'Qualification Meter' shows a progress bar at 17.5%. Below it, a table lists discovery questions and responses:

Discovery	Response	By Whom	Comments
1 Which SFA/CRM system is currently being used by your organization?	Siebal	[Red icon]	
2 Are you currently using a Contact Management software?	Yes	[Green icon]	
3 How many users will be utilizing the CRM?	11-50	[Green icon]	

At the bottom, an 'Opportunities' table is visible:

Status	Opportunity Name	Primary Contact	Stage	Price	Outcome \$
Lead	A&C Plastic Products In...			\$0.00	\$0.00

Annotations with arrows point to the following elements:

- Quick Links**: Points to the sidebar menu.
- Actions**: Points to the 'actions' section in the sidebar.
- Topic**: Points to the 'Real Estate' dropdown in the Discovery section.
- Qualification Meter**: Points to the progress bar.
- Global Search**: Points to the search bar at the top right.
- Grid View**: Points to the 'grid view' dropdown in the sidebar.
- Opportunities**: Points to the 'Opportunities' table.
- Discovery Questions**: Points to the first question in the Discovery table.
- Responses**: Points to the 'Response' column in the Discovery table.
- Contact**: Points to the 'By Whom' column in the Discovery table.
- Additional Comments**: Points to the 'Comments' column in the Discovery table.

EJEMPLOS DE SISTEMAS CRM

Quick Links Calendar Today's Appointments New Leads Alerts Global Search Quick Reports

Dovari Enterprise Good Morning Scott Tartaglia Search On Account Name GO

May 29, 2007 sales central account list activity list phone book calendar custom reports help log off

May 2007

<	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	>
	29	30	1	2	3	4	5	
	6	7	8	9	10	11	12	
	13	14	15	16	17	18	19	
	20	21	22	23	24	25	26	
	27	28	29	30	31	1	2	
	3	4	5	6	7	8	9	

quick links

- Accounts
- Contacts
- Activities
- Add a Business Card
- Reports
- Tools
- Synchronize
- Preferences

business productivity

- Outlook Inbox
- Outlook Contacts
- Outlook Sent Items
- Outlook Tasks
- Outlook Calendar
- Excel
- Word
- PowerPoint
- Google

sales central new leads(248) activity alert(6)past due

today's appointments day week month

Time	Account Name	Topic	Contact	Phone
8:00 am	Shell	General	Victor Thompson	713-623-3658
9:30 am	Personal Activity			
10:00 am	Susser Petrole...	Follow Up	Terry Tesch	832-234-3777
10:30 am	ACEUNICO, inc	Other		
10:30 am	The Hinsley La...	Training	Gabriel Scott	713-422-8532
12:00 pm	Networking Map...	General	JD Geary	409-788-1426
2:30 pm	Noble Mortgage	Lead	Scott Moten	512-669-8447

to do

Account Name	Description
AFLAC	Schedule a demo
One Voice	Schedule meeting
2Develop	Schedule a demo
Vericenter	

this week's hot list details ▶

Date	Opportunity Name	Stage	Contact	Phone
5/28/2007	Advance Realty & Mo...	Qualify	Leah Harris	281-499-5846
5/28/2007	Best Buy - Houston	Proposal	Mary Villamil	281-479-9869
5/30/2007	A Rocket Relocation...	Demo	Andy Bates	713-878-5758
5/31/2007	Angelle's Project - ...	Survey	Sylvia Duarte	713-587-5584
6/1/2007	Hipson Investments ...	Demo	Chris Williams	281-629-5586

current top proposals details ▶

Opportunity Name	Price	Contact	Phone
Best Buy - Houston	5,155.80	Mary Villamil	281-479-9869
Angelle's Project - ...	2,398.80	Sylvia Duarte	713-587-5584
Tops In America - Be...	2,398.80	Aaron Jordan	713-988-4545
ACEUNICO, inc - King...	2,398.80	Tammy Moten	713-475-7574
A Rocket Relocation ...	1,199.40	Andy Bates	713-878-5758
Advent Global Soluti...	1,199.40	James Dancy	713-555-6464

reports print

- 30/60/90 Forecast
- Hot List
- Lead Source Analysis
- New Prospects
- more reports...

my pipeline view monthly

Qualify	\$4,972
Survey	\$3,298
Demo	\$7,756
Proposal	\$5,156

my forecast view monthly

Rolling 30 day forecast \$3,598.20

my report card view monthly

	May	1/2007 - 5/2007
Target	\$25,000.00	\$80,000.00
Actual	\$7,196.40	\$7,196.40
Quota	28.79%	9.00%

Business Productivity

To Do List

This Week's Hot List

Top Proposals

Pipeline Chart

Performance Matrix

SISTEMAS CRM: SAP CRM

