



---

*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.



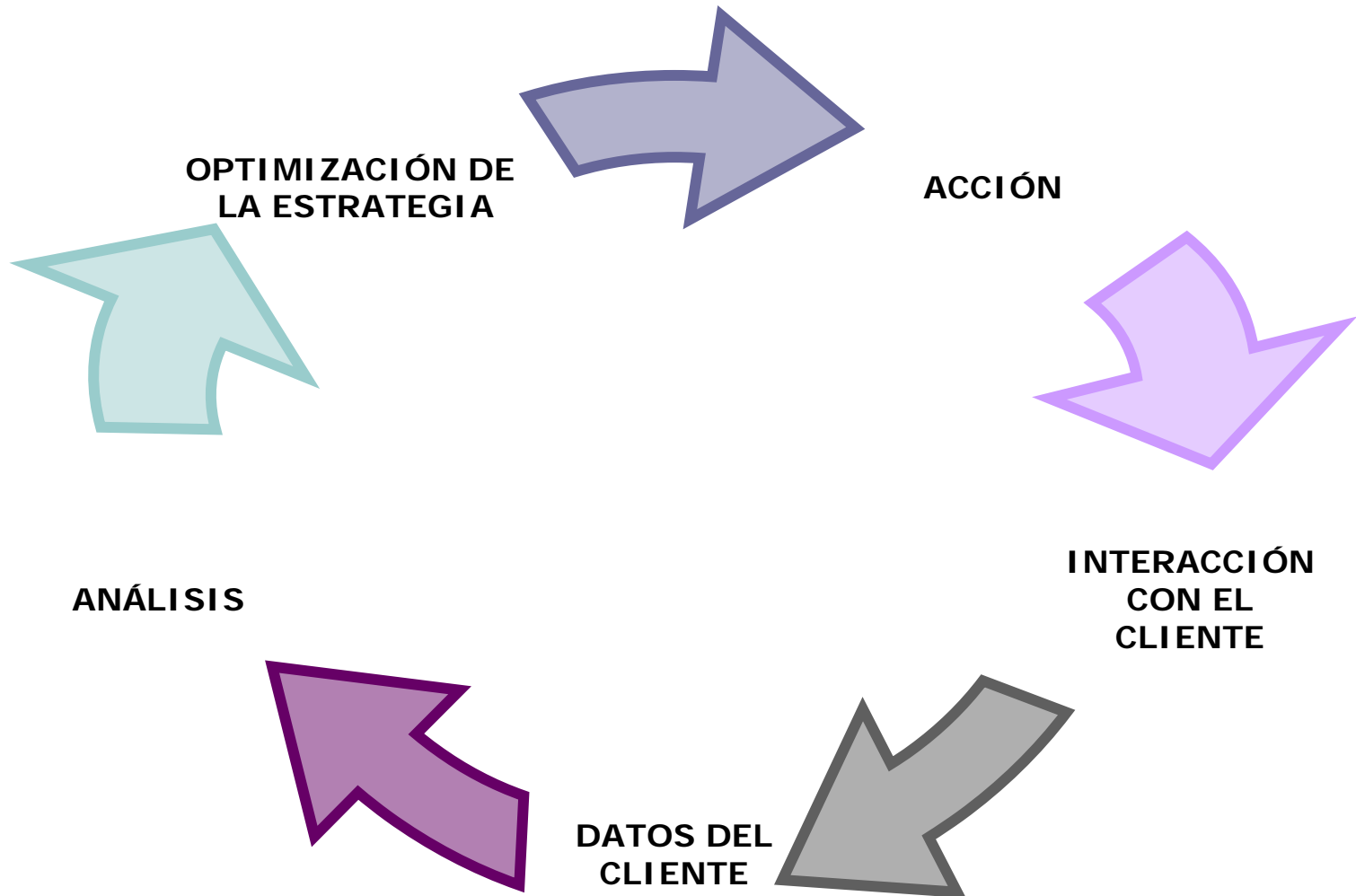
# CRM: VENTAJAS

---

- 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

**Quick Links**

- quick links
- actions
  - Add an Account
  - Delete
  - Decision Matrix
  - Send Email
  - Create an Outcome
  - Print Details
  - Letters & Proposals
  - Account History
- grid view
  - Opportunities
  - Activities
  - Notes
  - Documents
  - Contacts
  - Emails

**Actions**

**Topic**

**Qualification Meter**

**Global Search**

May 29, 2007

Good Morning Scott Tartaglia

Search On Account Name

sales central account list activity list phone book calendar custom reports help log off

**A&C Plastic Products Inc.**

Opportunity Name A&C Plastic Products Inc. - Houston

Account Discovery Sales Plan Project Management Purchase History

Discovery

Topic Real Estate

Qualification Meter

17.5%

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

**Opportunities**

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

**Grid View**

**Opportunities**

**Discovery Questions**

**Responses**

**Contact**

**Additional Comments**

# EJEMPLOS DE SISTEMAS CRM

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

**Good Morning Scott Tartaglia**    Search On Account Name

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

**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%

**quick links**

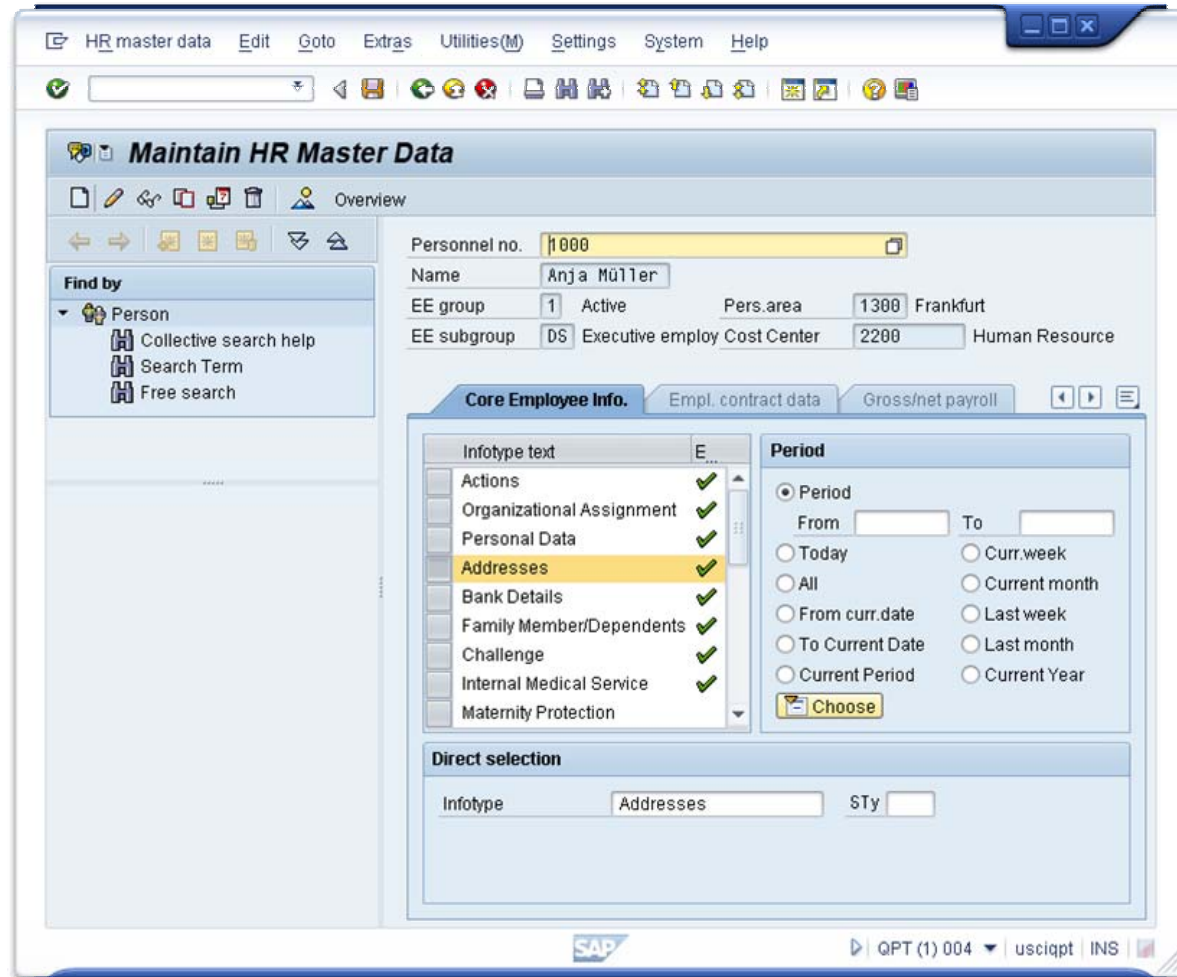
- Accounts
- Contacts
- Activities
- Add a Business Card
- Reports
- Tools
- Synchronize
- Preferences

**business productivity**

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

**Business Productivity**    **To Do List**    **This Week's Hot List**    **Top Proposals**    **Pipeline Chart**    **Performance Matrix**

# SISTEMAS CRM: SAP CRM



# SISTEMAS CRM: SAP CRM

