



2º Desarrollo de Aplicaciones Multiplataforma

CRM - CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

SISTEMAS DE GESTIÓN

Jorge Alejandro Brito Lorenzo

Daniel Pacheco Díaz

Jaime Pérez Risco

Keyner José Segredo Cubillán

¿QUE ES UN CRM?

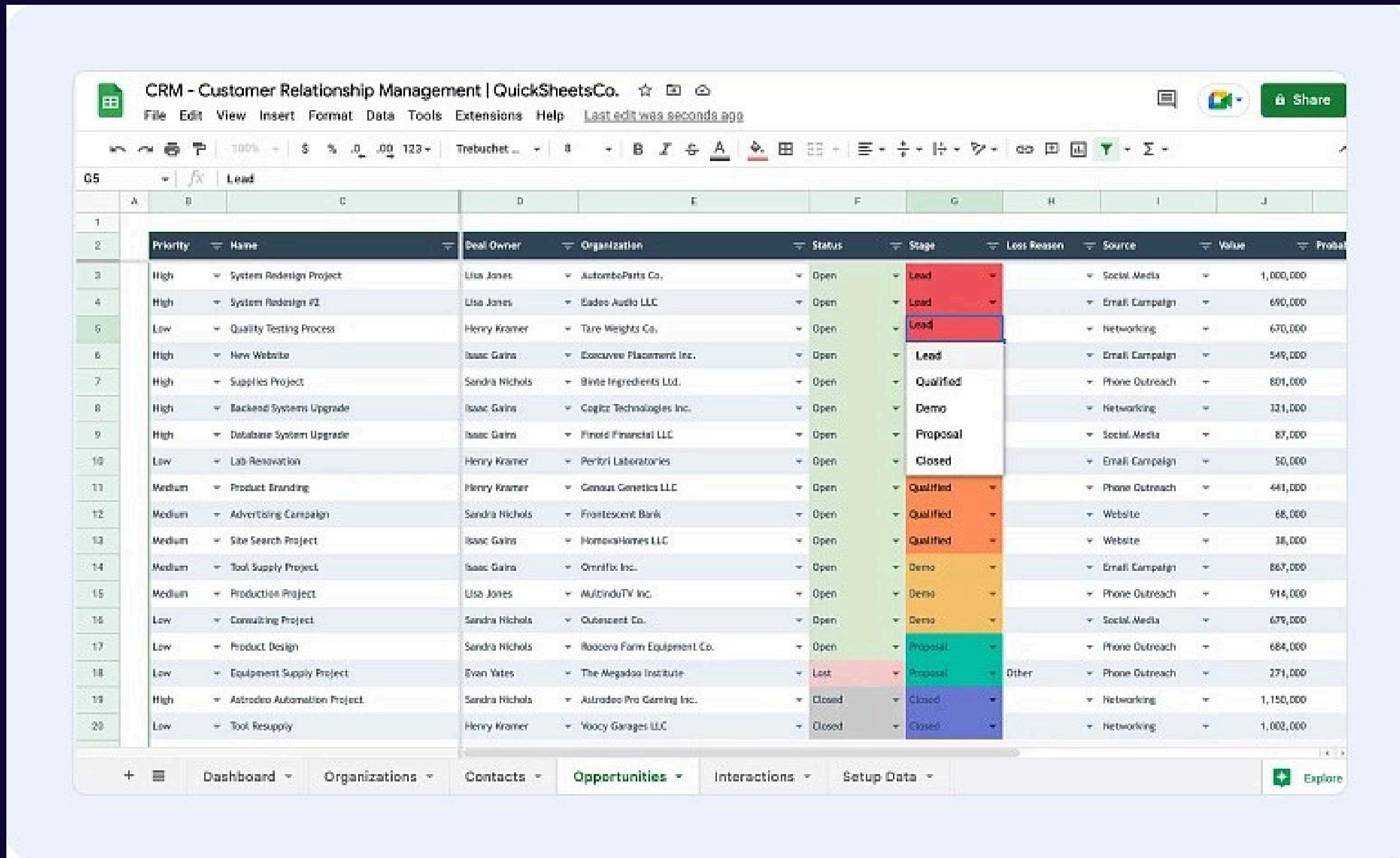
Un CRM (Customer Relationship Management) hace referencia a la gestión de relaciones de los clientes con la empresa.

Se trata un **software de gestión de proyectos** que facilita trabajos relacionados con las áreas de ventas, marketing y atención al cliente, manteniendo un registro de todos los puntos de contacto e interacciones con los leads¹, usuarios y clientes.



lead: contacto o posible cliente que ha mostrado interés en un producto o servicio y cuyos datos han sido recopilados para futuras acciones de marketing o ventas.

¿QUE ES UN CRM?



The screenshot shows a CRM application titled "CRM - Customer Relationship Management | QuickSheetsCo.". The main view displays a list of leads in a grid format. The columns include Priority, Name, Lead Owner, Organization, Status, Stage, Lost Reason, Source, Value, and Profit. The "Stage" column for the third lead is currently selected, showing options like Lead, Qualified, Demo, Proposal, Closed, and Lost.

| Priority | Name | Lead Owner | Organization | Status | Stage | Lost Reason | Source | Value | Profit |
|----------|------------------------------|----------------|----------------------------|--------|-----------|----------------|-----------|-------|--------|
| High | System Redesign Project | Lisa Jones | AutoMoParts Co. | Open | Lead | Social Media | 1,000,000 | | |
| High | System Redesign #2 | Lisa Jones | Eades Audio LLC | Open | Lead | Email Campaign | 690,000 | | |
| Low | Quality Testing Process | Henry Kramer | Tare Weights Co. | Open | Lead | Networking | 670,000 | | |
| High | New Website | Ivan Gains | Executive Placement Inc. | Open | Lead | Email Campaign | 540,000 | | |
| High | Supplies Project | Sandra Nichols | Brite Ingredients Ltd. | Open | Qualified | Phone Outreach | 801,000 | | |
| High | Backend System Upgrade | Ivan Gains | Cogito Technologies Inc. | Open | Demo | Networking | 121,000 | | |
| High | Database System Upgrade | Ivan Gains | Fined Financial LLC | Open | Proposal | Social Media | 87,000 | | |
| Low | Lab Renovation | Henry Kramer | Perfori Laboratories | Open | Closed | Email Campaign | 50,000 | | |
| Medium | Product Branding | Henry Kramer | Gorous Genetics LLC | Open | Qualified | Phone Outreach | 481,000 | | |
| Medium | Advertising Campaign | Sandra Nichols | Frontescent Bank | Open | Qualified | Website | 68,000 | | |
| Medium | Site Search Project | Ivan Gains | HomespaHomes LLC | Open | Qualified | Website | 18,000 | | |
| Medium | Tool Supply Project | Ivan Gains | Omnifit Inc. | Open | Demo | Email Campaign | 887,000 | | |
| Medium | Production Project | Lisa Jones | MultinduTV Inc. | Open | Demo | Phone Outreach | 914,000 | | |
| Low | Consulting Project | Sandra Nichols | Outscent Co. | Open | Demo | Social Media | 679,000 | | |
| Low | Product Design | Sandra Nichols | Rococo Farm Equipment Co. | Open | Proposal | Phone Outreach | 684,000 | | |
| Low | Equipment Supply Project | Evan Yates | The Megadas Institute | Lost | Proposal | Other | 271,000 | | |
| High | Astrodeco Automation Project | Sandra Nichols | Astrodeco Pro Gearing Inc. | Closed | Closed | Networking | 1,150,000 | | |
| Low | Tool Resupply | Henry Kramer | Vooey Garages LLC | Closed | Closed | Networking | 1,002,000 | | |

Below the grid, there is a navigation bar with tabs for Dashboard, Organizations, Contacts, Opportunities, Interactions, Setup Data, and Explore.

FUNCIONES DE UN CRM

- **Almacenamiento de datos:** Información de contacto, historial de compras, preferencias, comunicaciones previas.
- **Seguimiento de interacciones:** Llamadas, emails, reuniones, quejas o solicitudes.
- **Automatización de marketing:** Enviar campañas personalizadas según el comportamiento del cliente.
- **Gestión de ventas:** Identificar oportunidades, seguimiento de leads y pronósticos de ventas.
- **Atención al cliente:** Registrar incidencias, dar seguimiento a problemas y mejorar la experiencia del cliente.



¿POR QUÉ ES NECESARIO EL CRM EN UNA EMPRESA?

Proporciona una plataforma centralizada para que los equipos de Ventas ,Marketing y Servicio al cliente gestionando así las interacciones con el cliente y sus actividades, de modo que ningún cliente se sienta ignorado.

Un CRM puede ordenar, analizar y priorizar las oportunidades potenciales mejorando así la experiencia del cliente , aumentando las ventas , así en crecimiento de la empresa, reducción de gastos y automatización de procesos y por ultimo también facilita el trabajo de los empleados.



EJEMPLO

McDonald's

KFC

BurgerKing

Todas estas franquicias aplican la gestión de el sistema CRM



Sus app móvil es descargada por los consumidores en cualquier Smartphone.

Proporciona datos sobre la frecuencia con la que visitan los restaurante y cuáles son sus patrones de compra.

Utilizan estos conocimientos para lanzar promociones y enviar recompensas de fidelización personalizadas al smartphone del usuario.

¿CUALES SON LAS VENTAJAS?

01.

Automatización de procesos libera tiempo y recursos para actividades más estratégicas y de alto valor

02.

Gestión de datos más efectiva

Datos de los clientes centralizados y organizados que facilitan su acceso y análisis. Esto mejora la toma de decisiones.

03.

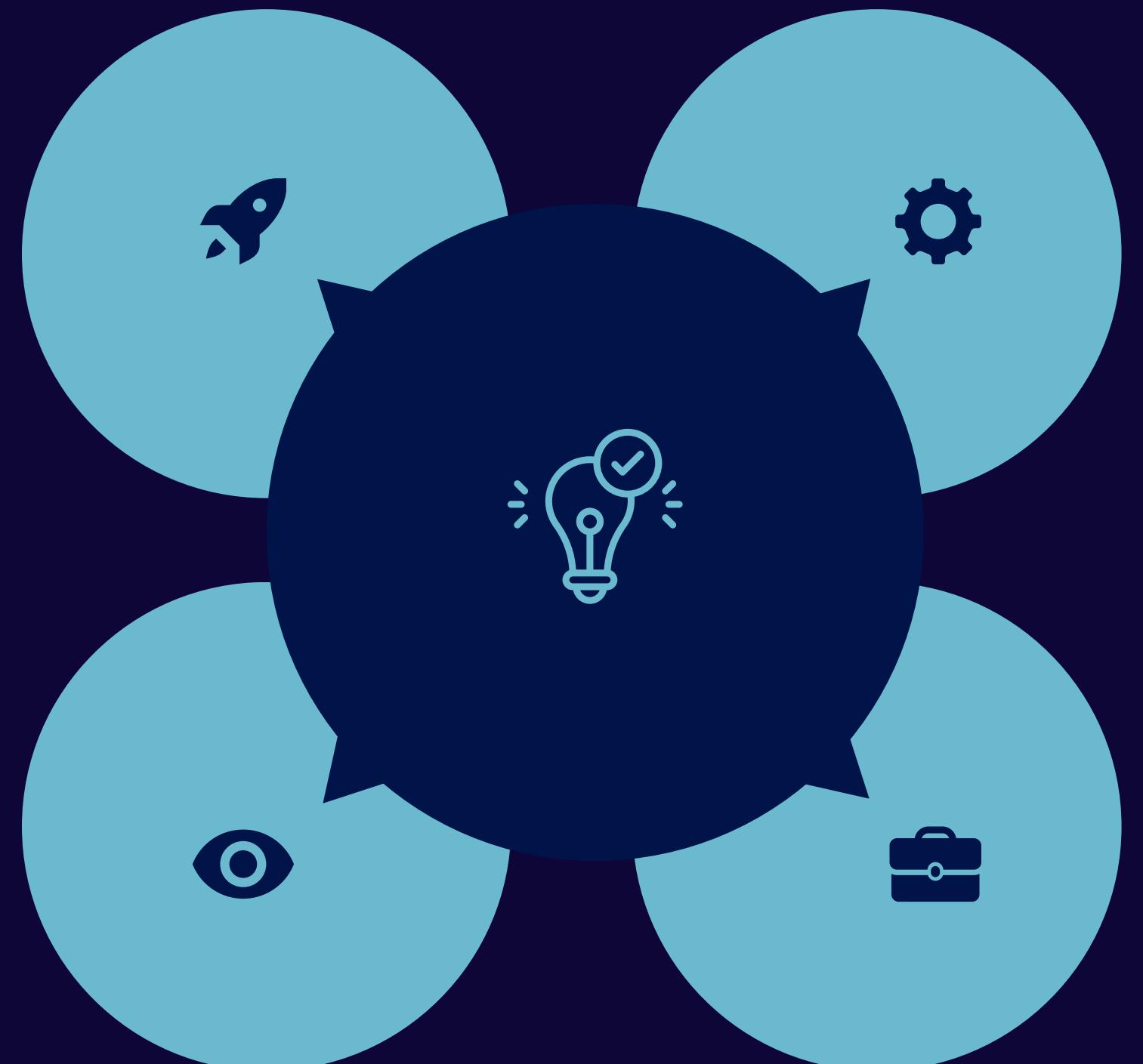
Personalización de servicios

Satisfaciendo las preferencias y demandas individuales

04.

Disminución de costos en procesos i

Minimizan los errores humanos y agilizar las operaciones.



05.

Incremento en la retención de clientes
Gracias a la mejora de su experiencia.

06.

Potencia la comunicación interna.
los equipos comparten la misma información evitando la duplicación de esfuerzos.

07.

Facilitación de decisiones
Basando las mismas en los datos analizados.

08.

Potenciación de las ventas
Centralizando los esfuerzos en clientes potenciales

¿QUE TIPOS DE CRM EXISTEN?



OPERATIVO

Su propósito es optimizar las relaciones con los clientes. Informa sobre el nivel de satisfacción con la atención recibida y los productos o servicios de la empresa. Proporciona herramientas de automatización de procesos que aumentan la productividad de los equipos.



COLABORATIVO

Fomenta la colaboración, integración y sincronización de los diferentes departamentos (normalmente Ventas y Marketing) para detectar los leads con mayor posibilidad de contratar los servicios o adquirir productos de la empresa.



ANALITICO

Recopila y analiza una gran cantidad de datos de clientes y leads para clasificarlos y detectar tendencias.

PRECIO

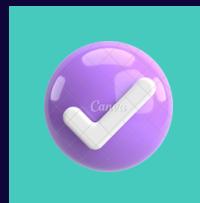
Los hay de código abierto o de código cerrado. En cuanto al precio, hay opciones gratuitas, aunque la mayoría son de pago y tienen un coste alto.

¿CÓMO IMPLEMENTAR EL CRM?



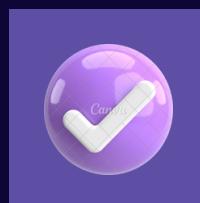
DEFINIR OBJETIVOS.

Determina que quieres lograr con el CRM, como mejorar la gestión de ventas, aumentar la retención de clientes, etc.



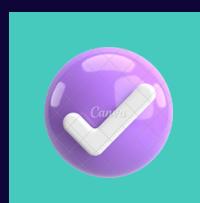
ELEGIR LA HERRAMIENTA ADECUADA.

Elegir la aplicación adecuada para la empresa y/o negocio, por ejemplo: "new member".



GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE CLIENTES.

Permite registrar cada interacción que un cliente tiene con la empresa.



CAPACITAR AL PERSONAL.

Proporciona formación adecuada a tu equipo para que comprendan cómo utilizar el CRM.



PREGUNTAS

1. ¿Qué es un CRM? Nombra 2 de sus funciones principales.
2. ¿Por qué es necesario el CRM en una empresa?
3. Nombra alguna de las ventajas de un CRM
4. ¿Que tipos de CRM hay?
5. ¿Como se implementan los CRM?

BIBLIOGRAFÍA

¿Qué es un CRM? y Funciones de un CRM:

<https://universidadeuropea.com/blog/que-es-crm/>
<https://www.oracle.com/es/cx/what-is-crm/>
<https://www.salesforce.com/es/crm/what-is-crm/>

¿Cómo implementar el CRM?

https://www.cursofemxa.es/blog/que-es-crm-para-que-sirve-gad_source=1&gad_campaignid=23050311086&gclid=CjQKCQjwOY3HBhCxARIsAN7931WEhkvj-Q92ZZBpjgmQXjpWr7Or3OkJvAt9JbmbP7yan4yrkAtA4kaAjftEALw_wcB

Ventajas y Tipos de CRM

<https://universidadeuropea.com/blog/que-es-crm/#tipos-crm>
<https://www.forcemanager.com/es/blog/que-son-leads-ventas-que-tipos-como-seguimiento/>
<https://www.oracle.com/es/cx/what-is-crm/types-of-crm/>
<https://www.agenciareinicia.com/blog/tipos-crm-objetivos-estrategia-beneficios/>

¿por qué es necesario el CRM en una empresa?:

<https://www.oracle.com/es/cx/what-is-crm/why-crm-is-important/>
<https://softwarepara.net/ejemplos-crm/>

