

# **Actividad 2 – Gestión Externa-Sistemas CRM (Gestión de la Relación con el Cliente) Tecnologías de Información para los Negocios Ingeniería en Desarrollo de Software**

**Tutor: Juan Miguel Martínez Maldonado**

**Alumno: José Manuel Ramos Vega**

**Fecha: 06 de octubre de 2023**

## Índice

Introducción.....	3
Descripción .....	4
Justificación.....	5
Desarrollo .....	6
Contactos.....	6
Proceso de negocio.....	9
Flujo de chat.....	13
Servicios.....	17
Conclusión .....	20
Referencias.....	21

## 1- Introducción

Las empresas exitosas de nuestros tiempos se destacan por tener un amplio conocimiento de los clientes en el que conjugan la información de éstos con el entendimiento del ser detrás de cada transacción de servicio prestado. Algunas organizaciones se han apresurado a realizar grandes inversiones en tecnologías que les permiten hacer un seguimiento al patrón transaccional frente a los clientes. Ahora bien, cuando ese impulso inicial tiene una reducción, es decir, si ya no hay inversión en desarrollo tecnológico, la organización termina con una gran bodega de datos de sus clientes sin una mayor comprensión de éstos como seres que exigen cada día mayor calidad y mayor seguimiento.

Por otro lado, aquellas empresas que se han destacado por su calidad en el servicio y su inversión en el desarrollo de herramientas que le permiten tener un mayor acercamiento a sus clientes, son instituciones exitosas que establecen que es mucho más importante conocer a sus consumidores que reunir solo información transaccional de sus acciones.

## 2- Descripción

Los Sistemas para la Gestión de la Relación con el Cliente (CRM) representan una estrategia empresarial que consiste en un cambio técnico, organizativo y de procesos.

Todo esto con el fin de gestionar las relaciones con los clientes, centrándose en su conducta a través de sistemas de información y tecnología.

Estos sistemas tienen como objetivos la adquisición de nuevos clientes, su selección, identificación, segmentación y fidelización. Además, son vitales para mantener a los clientes ya existentes.

Los componentes principales de las aplicaciones CRM incluyen administración de cuentas y contactos, ventas, mercadotecnia y cumplimiento, así como servicio y soporte al cliente, y programas de retención y lealtad. Todo ello está dirigido a ayudar a que una empresa adquiera, refuerce y retenga las relaciones rentables con sus clientes como un objetivo vital del negocio.

¿Cómo se podría aplicar estos conceptos y conocimientos a un negocio?.

Proceso de ventas en un negocio:

El primer paso para definir un proceso de ventas es comprender el recorrido que realiza el comprador.

### 3- Justificación

A través de las lecturas que he tenido sobre la Gestión Externa-Sistemas CRM, puedo decir con seguridad que es una estrategia para gestionar todas las relaciones e interacciones de una empresa con sus clientes potenciales y existentes. Un sistema CRM ayuda a las empresas a mantenerse en contacto con los clientes, agilizar los procesos y mejorar la rentabilidad. Cuando hablamos de CRM, solemos referirnos a un sistema CRM, una herramienta utilizada para la gestión de contactos, la gestión de ventas, la productividad y mucho más.

El objetivo de un sistema CRM es sencillo: mejorar todas las interacciones que sustentan su negocio. De hecho, las soluciones de CRM le ayudan a ofrecer una excelente experiencia al cliente a lo largo de todo su ciclo de vida, en cada interacción desde el marketing, las ventas, el comercio electrónico y el servicio de atención al cliente.

La CRM ayuda a los usuarios a centrarse en las relaciones de la organización con personas individuales, incluidos clientes, usuarios de atención al cliente, compañeros o proveedores.

## 4- Desarrollo

-En este paso elegi la plataforma para hubspot.com para realizar la actividad.

app.hubspot.com/login/confirm-to-login

**HubSpot**  
[Volver al inicio de sesión](#)

**Introduce el código que enviamos a jmr280793@gmail.com**

Solicitamos un código cuando te conectas desde un dispositivo no reconocido, independientemente de tu configuración.

Introducir código

[Solicitar otro código](#)

[Iniciar sesión](#)

Solo nos estamos asegurando de que eres tú.  
Consulta [más información sobre cómo confirmar el inicio de sesión.](#)

©2023 HubSpot, Inc. Todos los derechos reservados.  
[Política de privacidad](#)

26°C Mayorm. nublado

Buscar

ESP LAA

21:57 6/10/2023

Contactos:

-Ingresar al menos 5 contactos

app.hubspot.com/contacts/39723757/objects/0-1/views/all/list

Contatos Conversaciones Marketing Ventas Servicio al cliente Automatización Informes

Contatos 2 registros

Todos los contactos X Mis contactos Contactos sin asignar

Propietario del ... Fecha de creación Fecha de la última activ... Estado del lead Filtros avanzados (0)

Buscar nombre, teléfono, Q

Anterior 1 Siguiente 25 por página

**Agrega más contactos para organizar e identificar leads prometedores**

- Importa un archivo o sincroniza contactos directamente desde otras aplicaciones que utilices en tu empresa.
- Te ayudaremos a eliminar los duplicados para que los datos de tu empresa estén organizados desde un primer momento.
- El proceso es muy sencillo, y estaremos aquí si nos necesitas.

**Crear contacto** Editar este formulario

Correo

Nombre

Apellido

Propietario del contacto JOSE RAMOS Comienza por escribir el nombre del contacto, su correo electrónico o ambos.

Cargo

Número de teléfono

Etapas del ciclo de vida

Crear Crear y agregar otra Cancelar

26°C Mayorm. nublado 22:07 6/10/2023

app.hubspot.com/contacts/39723757/objects/0-1/views/all/list

Upgrade

Contatos Conversaciones Marketing Ventas Servicio al cliente Automatización Informes

Contatos 7 registros Calidad de los datos Acciones Importar Crear contacto

Todos los contactos X Mis contactos Contactos sin asignar + Agregar vista (3/5) Todas las vistas Guardar vista

Propietario del ... Fecha de creación Fecha de la última activ... Estado del lead Filtros avanzados (0)

Buscar nombre, teléfono, Q

Exportar Editar columnas

	NOMBRE	CORREO	NÚMERO DE TELÉFONO	PROPIETARIO DEL CONTACTO	EMPRESA PRINCIPAL	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTIV
<input type="checkbox"/>	MA manuel avila	manuelavila@gmail.com	7893214560	JOSÉ RAMOS (jmr280...	--	--
<input type="checkbox"/>	LM luis maduro	luismaduro@gmail.com	6543217890	JOSÉ RAMOS (jmr280...	--	--
<input type="checkbox"/>	MP maria perez	mariaperez@gmail.com	9876543210	JOSÉ RAMOS (jmr280...	--	--
<input type="checkbox"/>	PN pedro niebla	pedroniebla@gmail.com	1234567890	JOSÉ RAMOS (jmr280...	--	--
<input type="checkbox"/>	JV jose vega	josemanuel280793@gmail...	+34 122 006 7891	JOSÉ RAMOS (jmr280...	--	--
<input type="checkbox"/>	Brian Halligan (Samp...	bh@hubspot.com	--	Sin asignar	--	--
<input type="checkbox"/>	Maria Johnson (Samp...	emailmaria@hubspot.com	--	Sin asignar	--	--

Anterior 1 Siguiente 25 por página

27°C Mayorm. nublado 22:20 6/10/2023



## Proceso de negocio:

### Deals

The screenshot displays the HubSpot CRM interface. The top navigation bar includes 'Contactos', 'Conversaciones', 'Marketing', 'Ventas', 'Servicio al cliente', and 'Automatización'. The 'Ventas' dropdown menu is open, showing options like 'Actividades de ventas', 'Negocios', 'Previsión', 'Tareas', 'Documentos', 'Reuniones', 'Pagos', 'Guías prácticas', and 'Cotizaciones'. The 'Negocios' section is highlighted, showing a list of deals with columns for 'Propietario del ...', 'Fecha de creación', and 'Fecha de cierre'. A red box highlights the 'Negocios' section and the 'Ventas' dropdown menu.

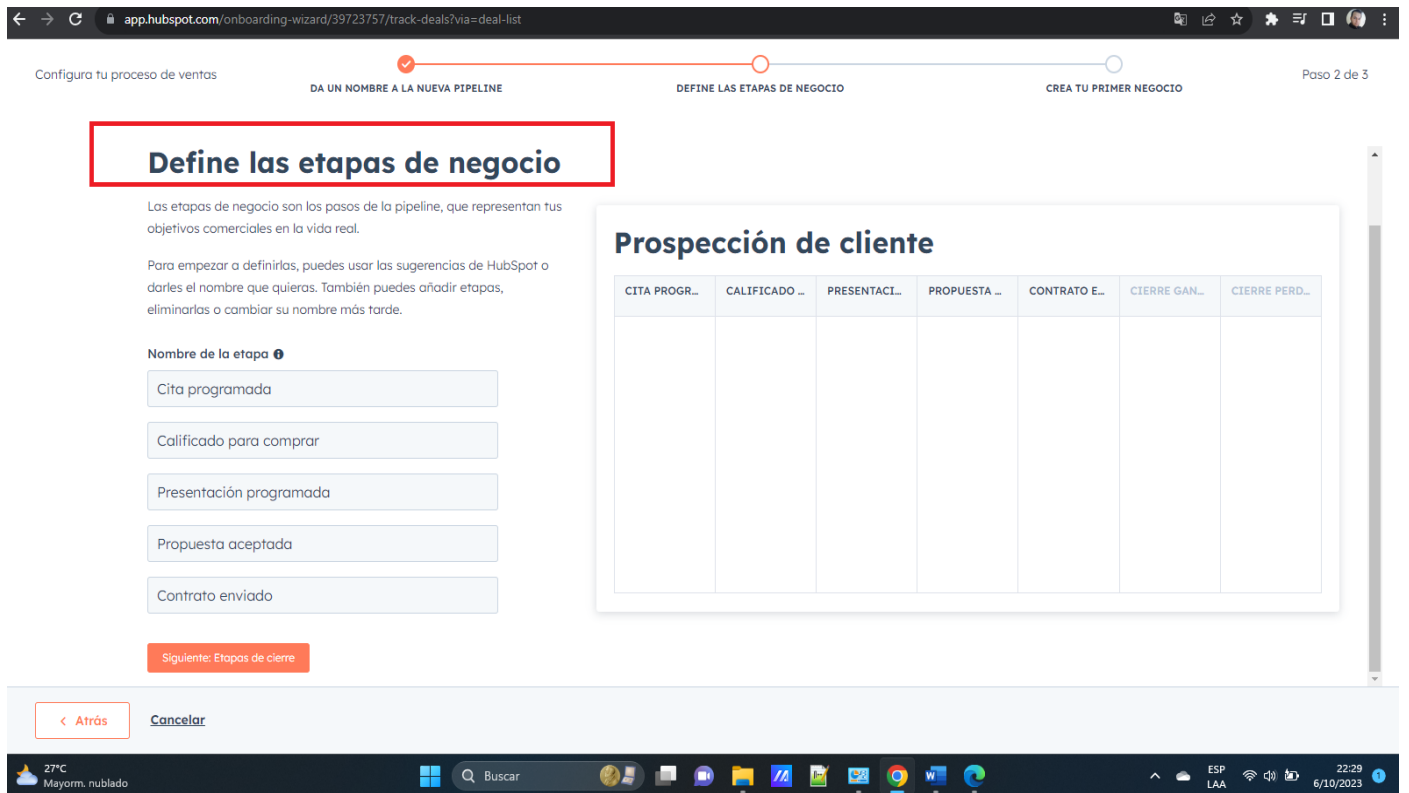
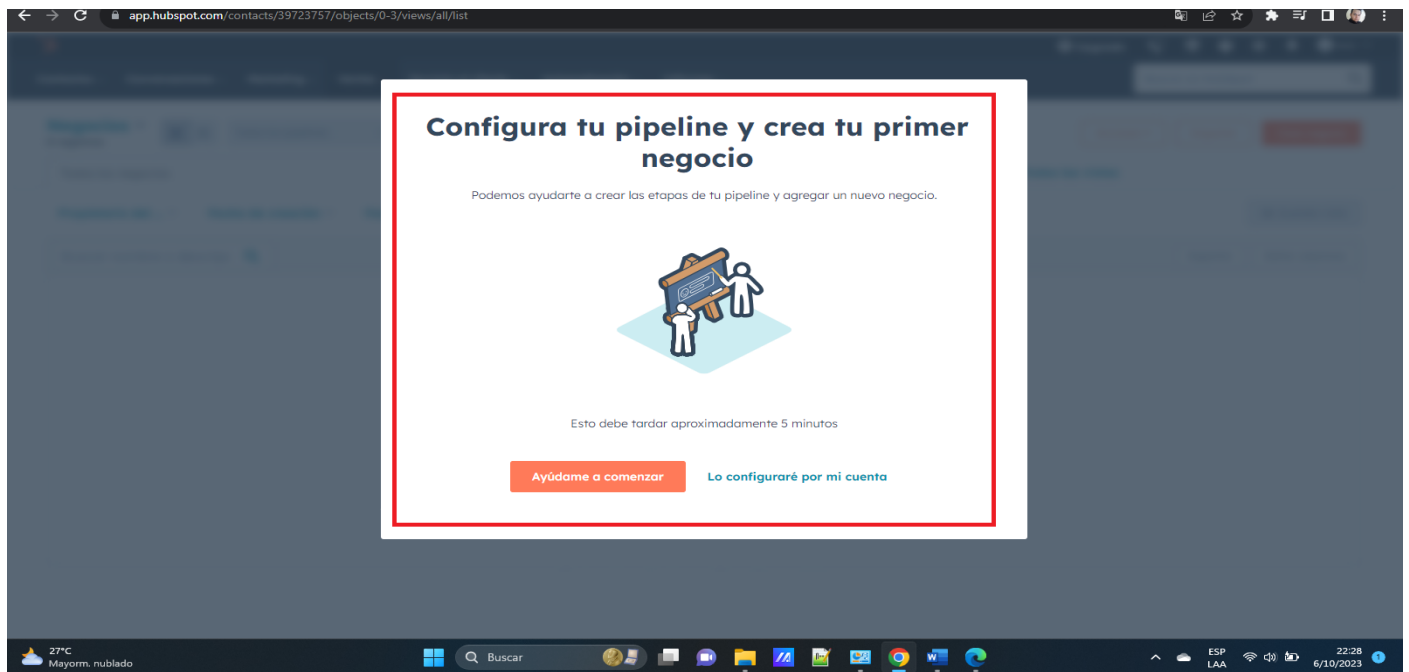
The 'Negocios' section shows 0 registros. The table below lists the deals:

Propietario del ...	Fecha de creación	Fecha de cierre
MA	manuel avila	
LM	luis maduro	
MP	maria perez	
PN	pedro niebla	
JV	jose vega	
	Brian Halligan (Sampl...	
	Maria Johnson (Samp...	

The bottom section of the screenshot shows the 'Crea un negocio para empezar a desarrollar tu proceso de ventas' (Create a deal to start developing your sales process) guide. It includes three steps:

- Configura la pipeline con etapas que representen hitos de la vida real.
- Haz un seguimiento de los negocios para ver cómo progresan las ventas y que no se te escape nada.
- Consulta informes sobre las ventas para saber cómo progresan los ingresos a lo largo del tiempo.

The bottom of the screenshot shows the Windows taskbar with the date 6/10/2023 and time 22:27.



app.hubspot.com/onboarding-wizard/39723757/track-deals?via=deal-list

Configura tu proceso de ventas

DA UN NOMBRE A LA NUEVA PIPELINE

DEFINE LAS ETAPAS DE NEGOCIO

CREA TU PRIMER NEGOCIO

Paso 2 de 3

## Define las etapas de negocio

Las últimas dos etapas de la pipeline deberían indicar si el negocio ha resultado ser una venta o no, y también puedes dar un nombre a cada una de ellas.

Nombres de las etapas de cierre

ganado

perdido

Resultado del negocio

Ganado

Perdido

Siguiente: Crea un negocio

## Prospección de cliente

CITA PROGR...	CALIFICADO ...	PRESENTACI...	PROPUESTA ...	CONTRATO E...	GANADO	PERDIDO

< Atrás Cancelar

27°C Mayorm. nublado

Buscar

ESP LAA

22:36 6/10/2023

app.hubspot.com/onboarding-wizard/39723757/track-deals?via=deal-list

Configura tu proceso de ventas

DA UN NOMBRE A LA NUEVA PIPELINE

DEFINE LAS ETAPAS DE NEGOCIO

CREA TU PRIMER NEGOCIO

Paso 3 de 3

## Añade un negocio a HubSpot

Siempre que un cliente potencial realiza una acción que puede conducir a un nuevo ingreso, debes crear un negocio. Luego, puedes usar ese negocio para hacer un seguimiento del progreso de esa venta en la pipeline.

Crea un nuevo negocio o añade uno en el que tu empresa ya esté trabajando. No te preocupes por usar los detalles correctos: puedes cambiarlos a medida que el negocio evolucione.

Nombre del negocio

Venta de ropa y muebles

Valor

25000

Siguiente: Elige una etapa de negocio

## Venta de ropa y muebles

Cantidad: 25.000,00 \$

Etapas:

✎ ✉ ☎ 📄 🗑 ⋮

Sobre este negocio

Propietario del negocio

JOSÉ RAMOS

Último contacto

---

Tipo de negocio

Prioridad

< Atrás Cancelar

27°C Mayorm. nublado

Buscar

ESP LAA

22:37 6/10/2023

app.hubspot.com/contacts/39723757/objects/0-3/views/all/board?onboardingTourId=set-up-deals-pipeline

Upgrade

Contactos Conversaciones Marketing Ventas Servicio al cliente Automatización Informes

Buscar en HubSpot

Negocios

Prospección de cliente Todos los negocios

Acciones Importar Crear negocio

Buscar nombre o descripción Propietario del ... Fecha de creación Fecha de la última activ... Filtros avanzados (0) Acciones del tablero Guardar vista

CITA PROGRAMADA	CALIFICADO PARA COMPRAR	PRESENTACIÓN PROGRAMA...	PROPUESTA ACEPTADA	CONTRATO ENVIADO	GANADO
<div>Venta de ropa y muebles Valor: 25.000 \$ Sin actividad durante unos segundos ! Sin actividad programada</div> <div>Tu pipeline ya está lista para empezar ¡Felicitaciones! Has finalizado el primer paso para la creación de un proceso de ventas eficiente. A medida que agregas negocios a tu pipeline, podrás ver todos tus esfuerzos de ventas de un vistazo. Terminar</div>					
Total: 0 \$ Ponderado: 0 \$	Total: 0 \$ Ponderado: 0 \$	Total: 0 \$ Ponderado: 0 \$	Total: 0 \$ Ponderado: 0 \$	Total: 0 \$ Ponderado: 0 \$	Total: 0 \$ Ganados (100%)

27°C Mayom, nublado

app.hubspot.com/contacts/39723757/objects/0-3/views/all/board

Upgrade

Contactos Conversaciones Marketing Ventas Servicio al cliente Automatización Informes

Buscar en HubSpot

Negocios

Prospección de cliente Todos los negocios

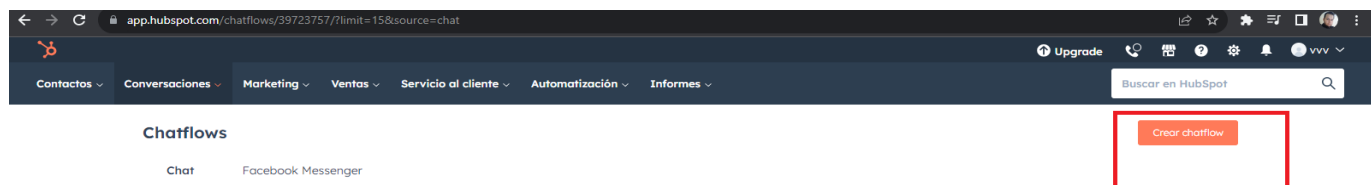
Acciones Importar Crear negocio

1 seleccionado. → Asignar Editar Eliminar Agregar a lista estática + Crear tareas

CITA PROGRAMADA	CALIFICADO PARA COMPRAR	PRESENTACIÓN PROGRAMA...	PROPUESTA ACEPTADA	CONTRATO ENVIADO	GANADO
	<div>Venta de ropa y muebles Valor: 25.000 \$ Sin actividad durante 3 minutos ! Sin actividad programada</div>				
Total: 0 \$ Ponderado: 0 \$	Total: 25.000 \$ Ponderado: 5.000 \$	Total: 0 \$ Ponderado: 0 \$	Total: 0 \$ Ponderado: 0 \$	Total: 0 \$ Ponderado: 0 \$	Total: 0 \$ Ganados (100%)

27°C Mayom, nublado

## Flujo de chat:

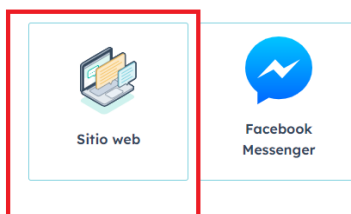


### Crea tu primer chatflow

Con los chatflows, puedes crear experiencias de chat personalizadas para visitantes de tus páginas del sitio web o de Facebook, con la cantidad de automatización que necesites, poca o mucha. Crea un mensaje de bienvenida sencilla para saludar a los visitantes y dirígelos a tu equipo en directo o crea bots para ayudarte a calificar leads u ofrecer asistencia a los clientes.



¿Dónde te gustaría agregar este chatflow?



[Cancelar](#)



app.hubspot.com/live-messages-settings/39723757/inboxes/267451748/live-chat/create?cancelRedirect=chatflows&successRedirect=chatflows

Configurar chat

MOSTRAR CHATFLOW DISPONIBILIDAD VISTA PREVIA INSTALAR CÓDIGO

Paso 1 de 5

### Diseña tu chat

Crea una experiencia de chat con el nombre de tu marca para los visitantes.

**Color**  
Elegir color de contraste

● ● ● ● ●

# 5e6ab8

**JOSÉ**

¿Tiene preguntas? Me gustaría ayudarle.

Cancelar

Siguiente >

27°C Mayorm. nublado

Buscar

ESP LAA

22:42 6/10/2023

app.hubspot.com/live-messages-settings/39723757/inboxes/267451748/live-chat/create?cancelRedirect=chatflows&successRedirect=chatflows

Configurar chat

MOSTRAR CHATFLOW DISPONIBILIDAD VISTA PREVIA INSTALAR CÓDIGO

Paso 2 de 5

### Crea tu primer chatflow

Podrás crear más chatflows de chat en directo o bot más adelante.  
[Más información](#)

**Encabezado del chat**

Usuarios y equipos específicos

JOSÉ RAMOS

**Escribir mensaje de bienvenida**

¿Tiene preguntas? Puedo ayudarte en lo que gustes

**JOSÉ**

¿Tiene preguntas? Puedo ayudarte en lo que gustes

Asigna conversaciones automáticamente

Asigna automáticamente conversaciones a miembros específicos del equipo.

< Volver

Cancelar

Siguiente >

27°C Mayorm. nublado

Buscar

ESP LAA

22:42 6/10/2023

app.hubspot.com/live-messages-settings/39723757/inboxes/267451748/live-chat/create?cancelRedirect=chatflows&successRedirect=chatflows

Configurar chat

MOSTRAR CHATFLOW DISPONIBILIDAD VISTA PREVIA INSTALAR CÓDIGO Paso 3 de 5

Selecciona cuándo debería aparecer disponible tu equipo para chatear con visitantes. [Más información.](#)

**Disponibilidad del canal**

☐ Según la disponibilidad del usuario  
El chat está disponible cuando por lo menos un usuario de esta bandeja de entrada se establezca como disponible.

☒ Según el horario de trabajo [US/Eastern](#)  
El chat está disponible en horario laboral.

Todos los días de 0:00 para 23:59

+ Agregar horario

☒ El chat está disponible 24/7

**Comportamiento de disponibilidad**  
Tus visitantes interactúan más cuando conocen la disponibilidad de tu equipo. Configura la experiencia de chat para cuando tu equipo esté disponible, ausente y fuera del horario de trabajo laboral.

Disponible Ausente Fuera del horario de trabajo

Mostrar tiempo usual de respuesta

< Volver Cancelar

Siguiente >

27°C Mayorm. nublado

Buscar

ESP LAA 22:43 6/10/2023

app.hubspot.com/live-messages-settings/39723757/inboxes/267451748/live-chat/create?cancelRedirect=chatflows&successRedirect=chatflows

Configurar chat

MOSTRAR CHATFLOW DISPONIBILIDAD VISTA PREVIA INSTALAR CÓDIGO Paso 5 de 5

**Instalar chat de HubSpot**

**Instala el código de seguimiento en tu sitio web**

Coloca el código justo antes del final de la etiqueta <body> en cualquier página en la que desees activar HubSpot.

```
<!-- Start of HubSpot Embed Code -->
<script type="text/javascript" id="hs-script-loader" async defer
src="//js-na1.hs-scripts.com/39723757.js"></script>
<!-- End of HubSpot Embed Code -->
```

Copiar

¿Necesitas ayuda?  
Ver instrucciones para  
Seleccionar tipo de sitio web

Envía un correo a un miembro del equipo

< Volver Cancelar

Omitir por ahora Verificar la instalación

27°C Mayorm. nublado

Buscar

ESP LAA 22:44 6/10/2023

app.hubspot.com/live-messages/39723757/inbox

Upgrade

Contatos Conversaciones Marketing Ventas Servicio al cliente Automatización Informes

Buscar en HubSpot

<< Inbox

Estás disponible

Sin asignar 1

Asignadas a mí 0

Todos abiertos 1

Chat 1

Más >

Más recientes

No hay conversaciones

Elige una cadena para continuar

Acciones

Configuración

27°C Mayorm, nublado

Buscar

22:46 6/10/2023

app.hubspot.com/chatflows/39723757/?limit=15&source=chat

Upgrade

Contatos Conversaciones Marketing Ventas Servicio al cliente Automatización Informes

Buscar en HubSpot

Instalar el código de seguimiento Tendrás que instalar el código de seguimiento en tu sitio web para que sepamos dónde debe aparecer tu chatflow. Obtener código de seguimiento

Chatflows

Chat Facebook Messenger

Crear chatflow

Para personalizar la apariencia y disponibilidad de tu widget de chat, ve a la configuración de la bandeja de entrada.

PRIORIDAD	NOMBRE	BANDEJA DE ENTRADA	TIPO	MODIFICADO EL	CREADO EL	ENCUESTA DE FEEDBACK	ESTADO
1	Nuevo chatflow (6 de octubre de ...	Inbox	Chat en directo	7 de oct. de 2023 por JOSÉ RAMOS	7 de oct. de 2023 por JOSÉ RAMOS	--	<input checked="" type="checkbox"/>

27°C Mayorm, nublado

Buscar

22:54 6/10/2023



## Servicios:

The screenshot shows the HubSpot interface with the 'Servicio al cliente' (Customer Service) menu highlighted in the top navigation bar. Below the navigation bar, the 'Tickets' section is visible, showing a list of tickets. A red box highlights the 'Crear ticket' (Create ticket) button in the top right corner. The main content area displays a message: 'Hazle seguimiento a los problemas con tus clientes' (Follow up on customer problems) and an illustration of a puzzle piece with a checkmark.

The screenshot shows the HubSpot interface with the 'Crear ticket' (Create ticket) modal open. The modal contains the following fields: 'Propietario del ticket' (Ticket owner) with the value 'JOSÉ RAMOS', 'Prioridad' (Priority) with the value 'Baja' (Low), and 'Fecha de creación' (Creation date) with the value '06/10/2023'. Below these fields, there is a section 'Asociar ticket con' (Associate ticket with) with a 'Contacto' (Contact) field containing 'luis maduro (luismaduro@gmail.com)' and an 'Empresa' (Company) field with a search bar. At the bottom of the modal, there are three buttons: 'Crear' (Create), 'Crear y agregar otra' (Create and add another), and 'Cancelar' (Cancel).

app.hubspot.com/contacts/39723757/objects/0-5/views/all/list

Upgrade

Contactos Conversaciones Marketing Ventas Servicio al cliente Automatización Informes

Buscar en HubSpot

Tickets 5 registros

Todos los pipelines

Acciones Importar Crear ticket

Todos los tickets Mis tickets abiertos Tickets no asignados + Agregar vista (3/5) Todas las vistas

Propietario del ... Fecha de creación Fecha de la última activ... Prioridad Filtros avanzados (0) Guardar vista

Buscar ID, nombre o desc

	NOMBRE DEL TICKET	PIPELINE	ESTADO DEL TICKET	FECHA DE CREACIÓN (GMT-7)	PRIORIDAD	PROPIETARIO DEL TICKET
<input type="checkbox"/>	Proveedor sin mercancía	Pipeline de asistencia	Nuevo (Pipeline de asistencia)	Hoy a la(s) 22:57	Alta	JOSÉ RAMOS (jmr28)
<input type="checkbox"/>	Falta de inventario	Pipeline de asistencia	Nuevo (Pipeline de asistencia)	Hoy a la(s) 22:57	Media	JOSÉ RAMOS (jmr28)
<input type="checkbox"/>	Llamada por queja	Pipeline de asistencia	Nuevo (Pipeline de asistencia)	Hoy a la(s) 22:56	Baja	JOSÉ RAMOS (jmr28)
<input type="checkbox"/>	Envío de kit a clientes frec...	Pipeline de asistencia	Nuevo (Pipeline de asistencia)	Hoy a la(s) 22:55	Media	JOSÉ RAMOS (jmr28)
<input type="checkbox"/>	Devolución demercancía	Pipeline de asistencia	Nuevo (Pipeline de asistencia)	Hoy a la(s) 22:54	Baja	JOSÉ RAMOS (jmr28)

Anterior 1 Siguiente 25 por página

27°C Mayorm, nublado

Buscar

ESP LAA 22:58 6/10/2023

app.hubspot.com/contacts/39723757/objects/0-5/views/all/list

Upgrade

Contactos Conversaciones Marketing Ventas Servicio al cliente Automatización Informes

Buscar en HubSpot

Tickets 5 registros

Todos los pipelines

Acciones Importar Crear ticket

Todos los tickets Mis tickets abiertos Tickets no asignados + Agregar vista (3/5) Todas las vistas

Propietario del ... Fecha de creación Fecha de la última activ... Prioridad Filtros avanzados (0) Guardar vista

Buscar ID, nombre o desc 5 seleccionados ➔ Asignar Editar Eliminar + Crear tareas

	NOMBRE DEL TICKET	PIPELINE	ESTADO DEL TICKET	FECHA DE CREACIÓN (GMT-7)	PRIORIDAD	PROPIETARIO DEL TICKET
<input checked="" type="checkbox"/>	Proveedor sin mercancía	Pipeline de asistencia	Nuevo (Pipeline de asistencia)	Hoy a la(s) 22:57	Alta	JOSÉ RAMOS (jmr28)
<input checked="" type="checkbox"/>	Falta de inventario	Pipeline de asistencia	Nuevo (Pipeline de asistencia)	Hoy a la(s) 22:57	Media	JOSÉ RAMOS (jmr28)
<input checked="" type="checkbox"/>	Llamada por queja	Pipeline de asistencia	Nuevo (Pipeline de asistencia)	Hoy a la(s) 22:56	Baja	JOSÉ RAMOS (jmr28)
<input checked="" type="checkbox"/>	Envío de kit a clientes frec...	Pipeline de asistencia	Nuevo (Pipeline de asistencia)	Hoy a la(s) 22:55	Media	JOSÉ RAMOS (jmr28)
<input checked="" type="checkbox"/>	Devolución demercancía	Pipeline de asistencia	Nuevo (Pipeline de asistencia)	Hoy a la(s) 22:54	Baja	JOSÉ RAMOS (jmr28)

Anterior 1 Siguiente 25 por página

27°C Mayorm, nublado

Buscar

ESP LAA 22:58 6/10/2023

## Asignar en masa 5 registros

×

Propietario del ticket

JOSÉ RAMOS ▼

Actualizar

Cancelar

## 5- Conclusión

El concepto de CRM comprende la metodología, disciplina y tecnología que tiene por objeto automatizar y mejorar los procesos de negocio asociados a la gestión de la relación de la empresa con el cliente, principalmente en las áreas de venta, marketing, servicios de atención al cliente y soporte, con el fin de incrementar los beneficios de la empresa mediante la optimización, personalización y diferenciación de la relación con el cliente.

Es necesario resaltar que aunque una empresa emprenda una estrategia de CRM, esto no le garantiza que de inmediato ó incluso a largo plazo empiece a obtener mayores réditos de sus clientes, para que esto suceda, el CRM requiere ser parte de la cultura organizacional y por supuesto se necesita de la aceptación de los clientes involucrados en el proceso.

El concepto de CRM comprende la metodología, disciplina y tecnología que tiene por objeto automatizar y mejorar los procesos de negocio asociados a la gestión de la relación de la empresa con el cliente, principalmente en las áreas de venta, marketing, servicios de atención al cliente y soporte, con el fin de incrementar los beneficios de la empresa mediante la optimización, personalización y diferenciación de la relación con el cliente.

## 6- Referencias

Guerola-Navarro, V., Oltra-Badenes, R. y Gil-Gomez, H. (2020a). Análisis de la relación entre el grado de introducción de CRM y los beneficios de la empresa a través del Desempeño Organizacional y la Innovación Empresarial. 3C Empresa. Investigación y pensamiento crítico, 9(1), 65-63

Payne, A., & Frow, P. (2005). A strategic framework for customer relationship management. Journal of marketing, 69(4), 167-176.