

Módulo: LMSG

Unidad: 8 – Sistemas de Gestión Empresarial

Estructura de un CRM

Descripción:

El presente ejercicio tiene como objetivo realizar un estudio analizando los módulos principales que componen un CRM.

Objetivos:

- Conocer los CRMs
- Identificar los módulos que componen CRM

Recursos:

- U8- Sistemas de Gestión Empresarial

Resolución:

El estudio lo centramos en el CRM Microsoft Dynamics.

Ventas

CRM proporciona soporte técnico para las tareas asociadas a la administración del ciclo de vida de ventas, que incluyen las siguientes:

- Buscar y calificar clientes potenciales
- Administrar las oportunidades y realizar el seguimiento de las fases de cierre del trato
- Administrar y realizar el seguimiento de las comunicaciones entre los vendedores y los clientes
- Mantener una base de datos de información del producto
- Usar los procesos de ventas para guiar los representantes de ventas a través del ciclo de vida de ventas mediante flujos de trabajo y cuadros de diálogo.

Marketing

Microsoft Dynamics CRM proporciona soporte técnico para la actividad de marketing con los siguientes tipos de registro:

- Campañas exprés
- Campañas
- Respuestas de campaña
- Listas de marketing

Servicio

Las funciones de servicio de Microsoft Dynamics CRM proporcionan soporte técnico para lo siguiente:

- Registrar quejas, problemas, preguntas u otras consultas (registros de casos)
- Registrar el derecho al servicio (registros de contratos)
- Definir los servicios proporcionados y los recursos necesarios para los servicios
- Programar citas mediante el motor de programación
- Compilar un almacén de inteligencia mediante Knowledge Base.