

SISTEMAS CRM

Customer Relationship Management: son herramientas que facilitan la gestión integral de las relaciones con los clientes. Seguimiento personalizado de clientes

Objetivos

- Conocer comportamiento y hábitos de compra
- Preferencias
- Análisis de la cartera y productos del cliente
- Apoyo a departamentos de la empresa
- Reclamaciones y servicios postventa

Funcionalidad

- Recabar datos en todos los contactos con el cliente desde su consulta hasta su compra
- Generar estadísticas sobre todos estos datos

Software CRM

- Aplicaciones específicas con funcionalidades limitadas
- Aplicaciones empresariales de gran escala
 - Captura gran volumen de interacciones con clientes
 - Análisis de datos y generación de informes
 - Módulos asociados
 - PRM (Partner Relationship Management): relaciones con socios
 - ERM (Employee Relationship Management): relaciones con empleados
- Ventas: concentrar esfuerzo en clientes más rentables
- Servicio al cliente: soporte centros de atención al cliente
- Marketing
 - Soporte a campañas de marketing directo
 - Herramientas de análisis
- Integración con aplicaciones web
 - Publicidad e información preventa
 - Configuración pedidos
 - Automatización proceso de venta
 - Servicios postventa

Tipos de CRM

- Operativo: herramientas automatizadas para trato con cliente, ventas, servicios de atención al cliente, marketing...
- Analítico: análisis de datos recopilados para toma de decisiones y haciendo uso de tecnologías para ello. Se aprovechan también datos de otras fuentes para un mejor análisis

Complementos del CRM

- Módulo PRM -> usa datos de CRM para mejorar la colaboración de la empresa con sus socios de venta (franquicias, distribuidores, concesionarios...)
- Módulo ERM -> gestiona los aspectos de los empleados relacionados con el CRM directamente. Por ejemplo recompensarlos por su trabajo, ponerles objetivos...

Ejemplos

- Siebel (Oracle)
- Salesforce.com
- Microsoft Dynamics CRM
- Sugar CRM
- SAP CRM