

CRM

(Gestión de Relación con el cliente)

Leslie Guadalupe Esparza Caldera



¿Qué es?

- CRM es un software / programa / herramienta / aplicación en el que cualquier conversación que un compañero de tu empresa tenga con un cliente (o potencial cliente) se guarda en una zona común y accesible para todo el mundo en tu empresa. Estas conversaciones son los emails, llamadas, reuniones, notas y tareas que surgen del día a día en la relación con los clientes.

¿Para que sirve?

- Identificar, atraer y retener a sus clientes.
- Conocer las necesidades del cliente.
- Cubre los procesos de mercadeo, ventas y servicio al cliente.



Ventajas

- Facilita la administración de información relacionada con los clientes
- Aumenta su satisfacción
- Mejora la productividad
- Mejora la estimación de demanda

Desventajas

- Altos costos de implementación
- Dificultad al cambio cultural organizacional

Tipos de CRM

- **CRM Operativo:** Es el marketing, ventas y servicios al cliente
- **CRM Analítico:** Es el que contiene datos del cliente, este se usa para tomar decisiones de productos, servicios y evaluar resultados
- **CRM Colaborativo:** Permite la interacción con el cliente a través de diferentes canales de comunicación, como por ejemplo e-mail, teléfono o chat.

Referencias

- <http://bdigital.unal.edu.co/15059/1/9551-16509-1-PB.pdf>
- <https://www.sumacrm.com/soporte/customer-relationship-management>