

## PANEL DE CONTROL DEL CRM DE MAVEN TECH

por Lucila Aldana Quiñonez | Analista de Datos de Marketing

### Problema de Negocio

Maven Tech ha implementado un nuevo sistema CRM para gestionar y monitorear mejor las oportunidades de ventas. Sin embargo, los gerentes no cuentan con una visión clara y consolidada del rendimiento del equipo, la salud del pipeline y las tendencias de oportunidades a través de regiones, agentes y cuentas. Sin un panel interactivo que agregue los hallazgos clave, la toma de decisiones estratégicas se ve obstaculizada, afectando el crecimiento de las ventas y la optimización del equipo.

El gerente de ventas ha asignado al analista de datos la tarea de construir un panel que permita el seguimiento del rendimiento trimestral, la identificación de los agentes con mejor y peor desempeño, el análisis del pipeline de ventas y la segmentación de cuentas, con el fin de respaldar decisiones basadas en datos y mejorar la eficiencia del equipo.

### Preguntas Clave a Resolver

1. ¿Cómo está desempeñándose cada agente de ventas?
2. ¿Cuál es el estado actual y la salud del pipeline de ventas por región y sector?
3. ¿Qué productos están generando más valor, y en qué sectores o regiones?
4. ¿Cómo varía el rendimiento entre los distintos gerentes y oficinas regionales?
5. ¿Existen tendencias o retrasos en las etapas de ventas que indiquen cuellos de botella?
6. ¿Qué tipos de cuentas (por ejemplo, tamaño, sector, ubicación) convierten mejor?

### Descripción del Conjunto de Datos

El conjunto de datos incluye las siguientes variables:

- ID de Oportunidad
- Agente de Ventas
- Gerente
- Oficina Regional
- Producto
- Serie del Producto
- Nombre de la Cuenta
- Año de Creación de la Cuenta
- Antigüedad de la Cuenta (Años)
- Número de Empleados en la Cuenta
- Etapa de la Venta
- Fecha de Inicio de la Venta
- Fecha de Cierre de la Venta
- Duración del Ciclo de Ventas (Días)
- Trimestre de Cierre de la Venta
- Año de Cierre de la Venta
- Valor de Cierre de la Venta

## OPCIONES DE VISUALIZACIÓN Y NAVEGACIÓN DEL TABLERO

Debajo del título del panel, hay siete menús desplegables para seleccionar año, trimestre, región, gerente, agente de ventas, serie de productos y producto. Estos filtros actualizan todos los gráficos simultáneamente, lo que permite a los usuarios explorar las relaciones entre las métricas en períodos, regiones, equipos o series de productos.

Los usuarios pueden comenzar con los KPI de alto nivel (valor total de cierre y tasa de cierre) y luego navegar para ver el rendimiento detallado por etapa de venta, producto, agente de ventas o cliente, según sus necesidades.

El panel está organizado en cuatro secciones, cada una de las cuales destaca un aspecto diferente del sistema CRM:

### Sección de Rendimiento de Ventas

- Valor Total de Cierre: Un gráfico de tarjetas ofrece una visión general del rendimiento de los ingresos.
- Porcentaje de Tasa de Ganancia: Un gráfico de anillos muestra la proporción de resultados (ventas ganadas vs. perdidas), lo que facilita la evaluación de las tasas de éxito. El formato de anillos también proporciona un equilibrio visual en una sección que contiene tres elementos visuales diferentes, ubicados cerca uno del otro.
- Ciclo de Ventas Promedio en Días: Un gráfico de barras horizontales que compara los ciclos de ventas promedio de los agentes de ventas, lo que facilita la visualización de las diferencias de rendimiento a simple vista.

### Sección Segmentación de Cuentas

Se eligieron aquí gráficos de barras horizontales porque son efectivos para comparar valores entre múltiples cuentas.

- Ingreso Promedio por Cuenta/Cliente
- Antigüedad de las Cuentas Compradoras
- Tamaño del Equipo de las Cuentas Compradoras

### Sección de Información del Pipeline

- Oportunidades por Etapa de Venta: Un gráfico circular resalta la proporción de cada etapa de la operación dentro del embudo de ventas, lo que ayuda a los usuarios a evaluar el estado general de la operación.
- Tamaño Promedio de Venta por Producto: Un gráfico de columnas compara las categorías de productos una al lado de la otra, lo que facilita identificar qué productos generan las operaciones más importantes.

### Sección de Rendimiento del Producto

- Ingresos por Serie de Productos (MG, GTK, GTX): Los gráficos de cascada ilustran la contribución de los productos individuales dentro de cada serie a los ingresos totales de esa categoría.

## **Aclaraciones para Usuarios**

El panel de control del CRM (gestión de relaciones con los clientes) de Maven Tech está diseñado para usarse como plantilla. La hoja de Sales\_Data contiene rangos editables que deben completarse o actualizarse con la información del archivo sales\_pipeline para el período de análisis deseado.

Los rangos protegidos en la hoja Sales\_Data, identificados con encabezados resaltados en gris, contienen fórmulas que no deben modificarse. Estas fórmulas se actualizan automáticamente al completarse o modificarse los rangos editables.

A medida que nuevos ítems son creados en los sectores de sales\_team, products, y accounts, los mismos deben ser actualizados en la plantilla del panel de control, volviendo a cargar la hoja con la información nueva, y eliminando la antigua, asegurando que la nueva hoja tenga exactamente el mismo nombre para que las fórmulas usadas en la hoja Sales\_Data sigan funcionando.

Debido a las limitaciones actuales de Google Sheets, el panel de control no admite selecciones múltiples por año, trimestre, región, gerente, agente de ventas o productos.

Para anular la selección de una opción en cualquier menú desplegable, presione la tecla Delete/Supr, y se incluirán todos las opciones del menú en el análisis.