**Introducción al CRM con Salesforce**

## **Introducción al CRM**

### **¿Qué es Salesforce?**

**CRM** significa ‘Customer Relationship Management’ que traduce **‘Gestión de las relaciones con el cliente’**; es decir, nos dedicaremos a trabajar sobre todo lo que tiene que ver con la gestión de las relaciones con nuestros clientres, como por ejemplo, cómo abordar la organización, el entendimiento y el análisis de sus datos; esto con el fin de lograr optimizar nuestros procesos de ventas y, así, alcanzar mayores resultados. La herramienta o plataforma con la cual estaremos trabajando se llama: ***Salesforce.***

Concretamente ***Salesforce*** es una plataforma tecnológica, lider en el mercado, que se ha enfocado en optimizar los procesos de ventas, de marketing y/o de servicio a través de una solución que ya introducimos como **CRM.**

El *CRM* puede ponerse en práctica, también, desde una plataforma de gestión de hojas de cálculo tipo *Excel*; sin embargo, ***Salesforce*** le da un manejo mucho más completo a los datos de nuestros clientes al saber interpretar, y ser diseñado para eso puntualmente, la lógica que hay detrás de la complejidad de las relaciones que tenemos con nuestros clientes. ***Salesforce*** centraliza en un solo lugar las interacciones desde cada una de las etapas con mi cliente y analiza toda esa información.

En este curso vas a entender cada uno de los objetos de ***Salesforce,*** navegar su plataforma, vas a poder registrar todas las actividades e interacciones que tienes con tus clientes, en un solo lugar, y analizar toda la información acumulada para lograr una toma de decisiones más eficiente en función de tus clientes.

### **Cómo gestionar los datos de sus clientes**

Antes que nada sepa que ningún gestor de datos, sea CRM o cualquier otro, será confiable si no se maneja datos *limpios* relacionados a sus clientes*.* Además de eso, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones.

#### **Tips para conservar datos limpios**

1. **Centralice sus datos**

Evite completamente la transferencia de datos, pues, pueden verse comprometidos en cualquier ocasión si la transferencia de datos logra ser interrumpida: está la posibilidad de que pueda terminar con un conjunto de datos incompleto, lo cual podría no ser útil para sus necesidades. **Recomendación**: **Trabaje todos los datos de sus clientes en CRM y en un mismo gestor de datos**, para este caso, en ***Salesforce****.*

1. **Veracidad de la información**

Asegure que sus datos provengan de una fuente de datos netamente confiable, ya sean datos extraídos al interior de su compañía o extraídos de una fuente de datos verificable: *Second-party data* o *Third-party data.* Esto es especialmente importante porque el CRM puede ser manipulado por múltiples personas de su equipo.

1. **Tener un proceso y uso claro**

Tenga un proceso claro y útil con su equipo y establezca objetivos. Lo que no esté en el CRM, en relación a los datos de sus clientes, simplemente no existe. Esto es muy importante porque nos permite que toda la información que ingresemos en el CRM refleje el estado actual de los negocios y el estado actual de tu trabajo.

## **Empezando a trabajar con Salesforce**

### **Terminología de Salesforce**

#### **Objetos**

- **Objeto**: Haciendo un símil con SQL, se refiere a la representación física de una entidad; es decir, a una **tabla**.

Los principales Objetos para el análisis de sus **Clientes,** que ampliamente son usados en ***Salesforce*,**son los siguientes: **Candidatos (Prospecto o Lead), Contactos, Cuentas & Oportunidades.**

Los **Candidatos** son los clientes potenciales, prospectos, que todavía no se vinculan a usted.

Lo que tiene que ver con los objetos de **Contactos**, **Cuentas** & **Oportunidades**; éstos se crean cuando por fin, en definitiva, los candidatos pasan a ser sus clientes: se vinculan a usted.

Ahora, cada uno de los *Objetos* se compone por: *Campos & Registros.*

#### **Campos**

- **Campo**: Haciendo un símil con SQL, se refiere a la representación física del atributo de una entidad; es decir, a una **columna** o al mismo **campo** en una **tabla.**

#### **Registros**

- **Registro**: Haciendo un símil con SQL, equivale a las **filas** o a los mismos **registros** de una **entidad** o **tabla.**

### **Introducción visual a Salesforce**

De la siguiente manera se visualiza la interfaz de ***Salesforce:***   
  
Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

Descripción generada automáticamente

Observe ahora en dónde se encuentran situados cada uno de nuestros **Objetos**:



Si se desplaza a su esquina superior derecha, verá el siguiente icono: . Al hacer clic allí, tendrá la posibilidad de *agregar* más Objetos y también de reconfigurar el orden en el que éstos se presentan.

Al otro costado, en la esquina superior izquierda, podrá ver un icono diferente: . Si hacemos clic allí, podrá determinar con qué ***aplicación*** trabajar según las necesidades comerciales propias a su empresa. Por lo pronto nos interesa trabajar con la aplicación **"Ventas".**

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente

**Nuestro perfil & configuraciones principales:**

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente

## **Profundizando en los Objetos**

### **Candidatos**

Es preciso dejar claro que es altamente recomendado el uso del objeto ***Candidatos***, pues, nos permite priorizar al equipo de ventas en aquellos potenciales clientes con los cuales se podría comenzar un proceso comercial.

Al grano. Para gestionar el Objeto *Candidatos* debe hacer clic en su pestaña. Verá inmediatamente su tabla, tal que así:

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Correo electrónico

Descripción generada automáticamente

Si hace clic sobre el menú despegable que se sitúa en la esquina superior izquierda, que parcialmente lleva por nombre ‘vistos recientemente’, podrá seleccionar a qué tipo de *candidatos* de la empresa quiere observar puntualmente (Vistas de Lista). Con un clic verá que los tipos de *candidatos*, organizados por ***vistas***,son:

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Correo electrónico

Descripción generada automáticamente

Se intuye muy bien la manera en cómo se clasifica al *Objeto* de los candidatos a excepción de ***‘My Leads’***. Cuando hablamos de ‘My Leads’ nos referimos a los clientes potenciales que están bajo tu cargo o gestión en particular; es decir, tus potenciales clientes. Vamos a ***‘My Leads’*** haciendo clic sobre.Tenemos lo siguiente:

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente

En caso de que desee siempre ver a ***‘My Leads’***, puede anclar esa opción haciendo clic sobre el botón:

My Leads, si te fijas, es simplemente una *tabla* (representación física de un *Objeto*). Igualmente, sepa que usted puede crear nuevas *vistas* en su Objeto *Candidatos* según su criterio o la necesidad comercial de su empresa.

Para ver más información detalladamente sobre cada candidato, se debe hacer clic sobre el candidato de su interés en cuestión. Por ejemplo, si hacemos clic sobre ‘Amy Jordan (Sample)’, tendremos toda la información referente a esta persona. Veamos.

En la parte superior está resaltada la información referente al registro propio del candidato seleccionado, puede personalizar qué partes de su registro ver sobre otros.