

### **Actividad 1.6 Funcionalidades de los sistemas CRM**

El objetivo de esta actividad es conocer las funcionalidades más usuales en los sistemas CRM.

Indicar las funcionalidades más usuales aportadas por los sistemas CRM.

Los CRM sirven para conocer al cliente, de modo que se pueden conocer y satisfacer sus necesidades. También almacenan datos relacionados con la gestión de clientes.

1. Módulo de cliente: Permite a los clientes ingresar en la organización (Área de clientes).
2. Lead module: Contempla posibles clientes.
3. Módulo de contacto: Permite gestionar personas relacionadas con el cliente.
4. Módulo de producto: Permite gestionar los artículos que se quieren vender.
5. Módulo de soporte: Permite recoger todos los contactos entre la empresa y los clientes.
6. Módulo de informes / gráficos: Permite obtener informes útiles para tomar decisiones.