



1. Tipos de CRM

Tipos de CRM

Tipos de CRM

CRM
OPERACIONAL

CRM
ANALÍTICO

CRM
COLABORATIVO

CRM
OPERACIONAL

CRM
ANALÍTICO

CRM
COLABORATIVO

- Interacción con los clientes
- Gestión áreas de marketing, ventas y atención al cliente
- Obtener información de los clientes

CRM Operacional

- **Back office:** áreas sin relación directa con el cliente. Si que se ve afectado (recursos humanos, finanzas, etc).
- **Front-office:** áreas con relación directa con el cliente, desde la atención telefónica hasta la venta.

CRM
OPERACIONAL

CRM
ANALÍTICO

CRM
COLABORATIVO

- Evalúa comportamientos (Pasado, Presente, Futuro).
- Ofrece informes detallados
- Incorpora puntos de atención en las promociones.
- Establece nuevas propuestas.

CRM
OPERACIONAL

CRM
ANALÍTICO

CRM
COLABORATIVO

- Objetivo: mejorar relación clientes-empresa
- Ofrece distintos canales de comunicación

Si tu negocio no está en Internet, tu negocio no
existe

Bill Gates

...

