

CRM



1. ¿Que es un CRM?

¿Qué es un CRM?

## Introducción

---

- Las siglas CRM corresponden a “Customer Relationship Management”, no es una tecnología, es un concepto empresarial.
- Con CRM las Organizaciones centran toda su actividad en los clientes.
- Este concepto requiere el soporte de la tecnología.

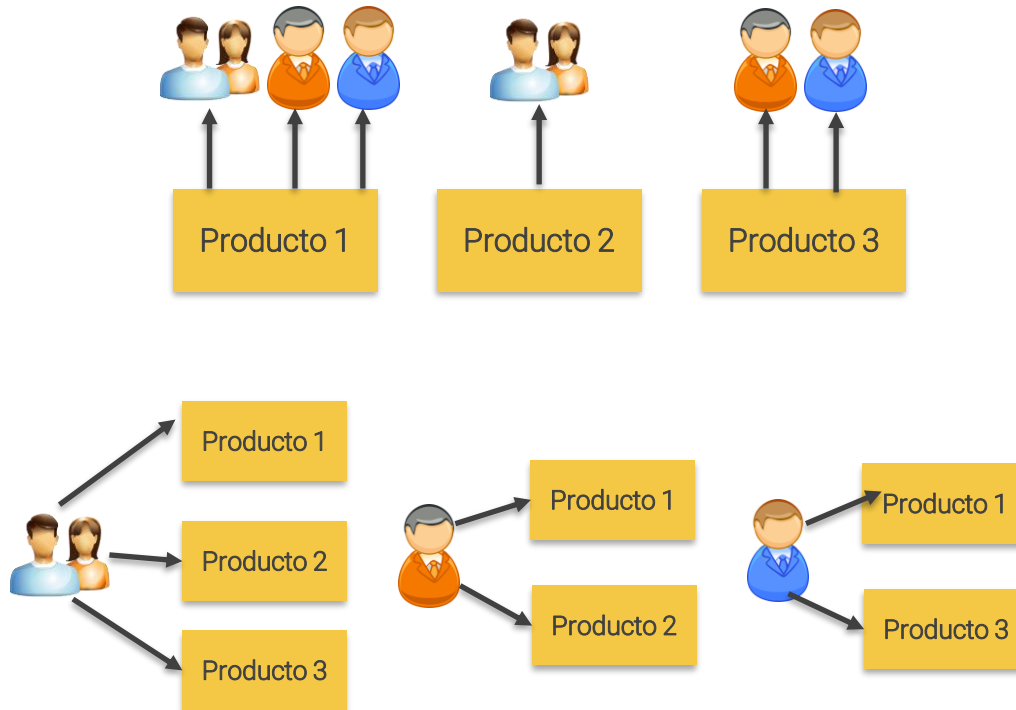
## La importancia de los clientes

---

- Las empresas pierden entre el 15% y el 35% de sus clientes al año.
- La fidelización de un pocos clientes pueden incrementar mucho la rentabilidad de una empresa.
- La probabilidad de venta a un Nuevo Cliente es menor que la de uno propio.
- Un cliente insatisfecho lo comentará a más personas que uno satisfecho.

# 1. ¿Que es un CRM?

## Cambio de la visión empresarial



Antes:

- El producto como preocupación

Ahora:

- Fidelizar al cliente
- Maximizar la información.
- Identificar nuevas oportunidades
- Mejorar el servicio al cliente
- Mejorar las ofertas

# 1. ¿Que es un CRM?

## Estrategia del CRM

Pedidos  
Productos  
Previsiones  
Informes

VENTAS

MARKETING

Prospectación  
Campañas  
Segmentación  
Comunicación  
Folleteria

CLIENTE

SOPORTE

Quejas  
Opiniones  
Encuestas

COLABORACIÓN

Tareas  
Proyectos  
Documentación

# 1. ¿Que es un CRM?

## Razones para implantar un CRM

- Mejor servicio al cliente.
- No se pierde información.

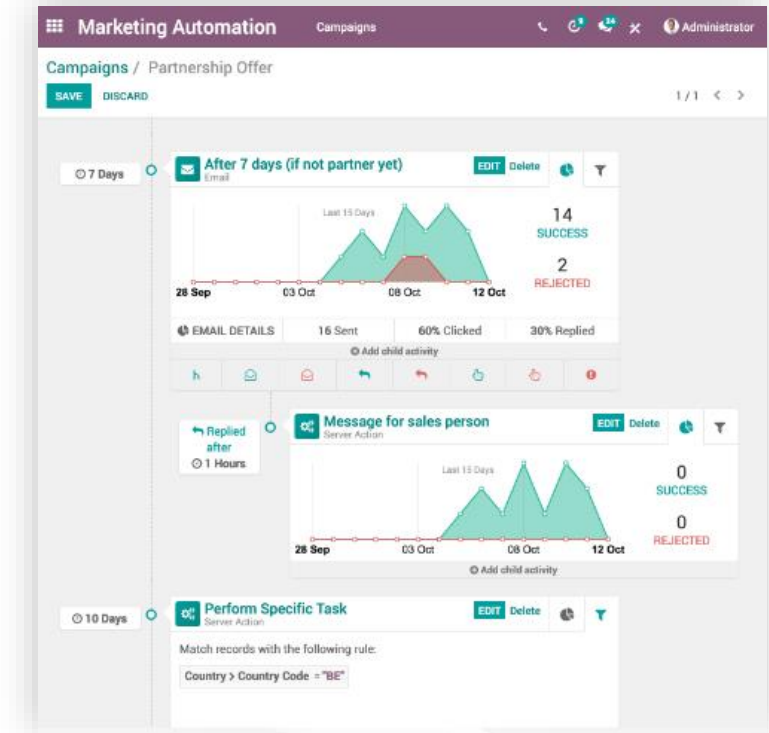
The screenshot displays a CRM interface for a lead named 'Mr Smith'. At the top, there's a header bar with 'Leads / Mr Smith' and buttons for 'EDIT' and 'CREATE'. Below this is a navigation bar with buttons: 'CONVERT TO OPPORTUNITY', 'MARK WON', 'MARK LOST', and a 'NEW' button with a 'TO RECYCLE' link. The main content area shows the lead's details in a form-like layout. On the left, there's a sidebar with icons for 'Convert To: Issue' and 'Page views'. The main section is titled 'Mr Smith' and contains fields for 'Company Name' (Cashflow enterprise), 'Address' (Main Street, New York, United States), 'Contact Name', 'Email' (smith@cashflow-enterprise.exempl...), 'Function' (CEO), 'Phone' (+1 212 55 87 847), 'Mobile', 'Fax', 'Salesperson', 'Sales Team', 'Tags', 'Priority' (indicated by three stars), and 'Score' (0.00). At the bottom, there's a section for 'INTERNAL NOTES' with the text 'Met at the US c-level convention on 7/5'. Other tabs like 'EXTRA INFO' and 'ASSIGNED PARTNER' are also visible.

Fuente: odoo.com

# 1. ¿Que es un CRM?

## Razones para implantar un CRM

- Disminuye costes de adquisición.
- Personalización del trato a los clientes.

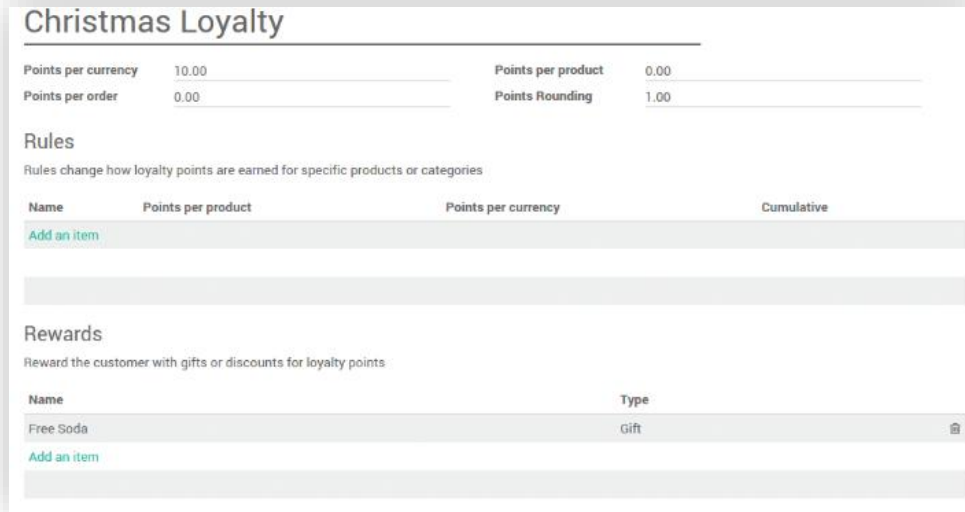


Fuente: odoo.com



## Razones para implantar un CRM

- Fidelidad de los clientes.
- Genera más oportunidades de venta.



The screenshot shows the 'Christmas Loyalty' configuration page in Odoo. It includes input fields for 'Points per currency' (10.00), 'Points per product' (0.00), 'Points per order' (0.00), and 'Points Rounding' (1.00). Below these are sections for 'Rules' and 'Rewards'. The 'Rules' section has a table with columns for Name, Points per product, Points per currency, and Cumulative, with an 'Add an item' link. The 'Rewards' section has a table with columns for Name and Type, with an example row for 'Free Soda' as a 'Gift' and an 'Add an item' link.

Name	Points per product	Points per currency	Cumulative
<a href="#">Add an item</a>			

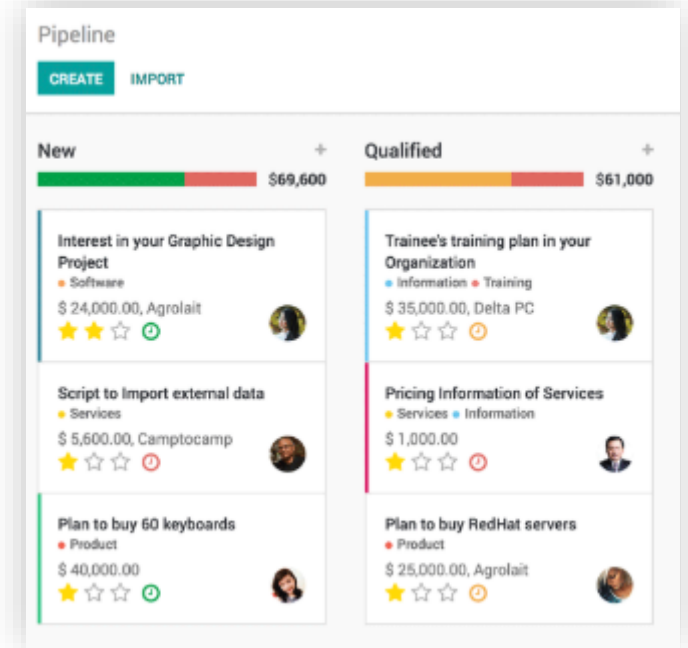
Name	Type
Free Soda	Gift
<a href="#">Add an item</a>	

Fuente: [odoo.com](https://www.odoo.com)

# 1. ¿Que es un CRM?

## Soluciones CRM en el mercado

- SAP CRM
- Oracle CRM
- Microsoft Dynamics CRM
- Onyx
- Salesnet
- Sugar
- CRM de Odoo



Fuente: odoo.com

Que algo no haya salido como hayas querido no  
significa que sea inútil

*Tomas Edison*

...

