

Tema: Tipos de CRM

Materia: Sistemas Integrales de Información

Profesor: Luis Manuel Gómez

Alumno: Fernández González Julio Alberto

Grupo: 110951

# Índice.

Contenido

[Índice. 2](#_Toc30954651)

[Introducción de CRM. 3](#_Toc30954652)

[Objetivo. 3](#_Toc30954653)

[Cuadro comparativo CRM´s 4](#_Toc30954654)

[Conclusión. 7](#_Toc30954655)

[Mi recomendación. 7](#_Toc30954656)

# Introducción de CRM.

Un CRM es una solución de gestión de las relaciones con clientes, orientada a gestionar tres áreas básicas, la gestión comercial, el marketing y el servicio postventa o de atención al cliente. El uso de un CRM forma parte de una estrategia orientada al cliente en la cual todas las acciones tienen el objetivo principal de mejorar la atención y las relaciones con los clientes y potenciales.

La herramienta CRM y la orientación al cliente proporcionan resultados demostrables tanto por disponer de una gestión comercial estructurada y que potencia la productividad en las ventas como ofrecer un conocimiento profundo del cliente que permite plantear campañas de marketing mas efectivas.

CRM en ingles(Customer Relationship Management, o gestión de las relaciones con clientes) es una aplicación que permite centralizar en una única base de datos todas las interacciones entre una empresa y sus clientes.

# Objetivo.

El objetivo de este trabajo es proporcionar y mencionar cual es el mejor crm de estos mencionados calidad precio, además de otorgar y diferenciar el mejor apoyo a los usuarios y clientes de negocio.

Los objetivos de CRM incluyen la facilitación de un dialogo razonable con los clientes, una mayor rentabilidad por cliente, información compartida a través de un centro de contactos menor costo de adquisición, reducción de costos de ventas y el compromiso para negocios a futuros de clientes rentables.

Preguntarnos el ¿porque vamos a desarrollar un crm? Porque mejorar la calidad, y cual es ideal para nosotros.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| CRM´s | FUNCIONALIDAD | INSTALACION RESUMIDA | COSTOS | VENTAJAS | DESVENTAJAS | TESTIMONIOS |
| Salesforce | Salesforce es un software “Customer relationship management” es un servicio de gestión de relaciones con el cliente ayuda a las empresas a conectarse con sus clientes.  Este CRM te permite sacar el máximo a la parte más comunicativa del software con Chatter, la red social de dicho software.  Todo tu equipo podrá acceder a los datos corporativos necesarios para llevar a cabo dicha gestión desde cualquier dispositivo, de ese modo todo el equipo están perfectamente coordinados con sus tareas.  Además ofrece la posibilidad de que los reportes que nos lleguen sean sobre distintos sucesos relevantes sean personalizables 100% así como el hecho de poder llevar un seguimiento total de cada evento y tarea o sobre nuestras cuentas o contactos.  ¿Por qué salesforce?  Es reconocido por muchos analistas de tecnologías como el líder del mercado para tecnología CRM. Porque salesforce proporciona soluciones listas para usar que permiten a las empresas en crecimiento implementar fácilmente tecnología de vanguardia y conectar todas las soluciones que son importantes.  ¿Qué servicios ofrece?  Se divide en las siguientes categorías, Commerce Cloud, Sales Cloud, Servicie Cloud, Data Cloud, Marketing Cloud, Community Cloud, Analytics Cloud y App Cloud .  Podemos obtener mas funciones dependiendo de cuanto estemos dispuestos a pagar el más popular es **Enterprise.** | Su software está basado en la nube, tradicionalmente, las soluciones de software CRM operaba on-premise, las empresas que instalar el software en sus servidores y lo mantenían internamente.  En un principio nosotros debemos llenar un formulario en el cual vamos a estar fogueados, nos pedirán todos los datos de la empresa a si como si queremos que nos hagan una cotización de pendiendo de la empresa que vamos a manejar ya sea mediana pequeña o grande, después ingresar al crm ya podemos empezar a trabajar | Tenemos varias ediciones de salesforce.  **Contact Manager:** Gestion de contactos de hasta 5 usuarios USD $5 por usuario /mes anualmente  **Group**: Ventasy marketing básicas para hasta 5 usuarios USD $ 25 por usuario /mes anualmente.  **Profesional:** CRM completo para equipod cualquiera: USD $ 65 por usuario /mes anualmente.  **Enterprise:** CRM personalizado para todo el negocio USD $ 125 por usuario /mes anualmente.  **Performance:** Ampliar CRM para acelerar el rendimiento USD $ 300 por usuario /mes anualmente. | En promedio los clientes que utilizan salesforce CRM han visto un incremento en la rapidez de toma de decisiones de un 38% en un aumento del 25% en los ingresos y aumento del 36% en la satisfacción del cliente.  Puedes Automatizar inmediatamente procesos con salesforce essentials.  Producen mayor retorno de inversión.  Este crm te da confianza da dar ese paso que necesitamos, al ser uno de los crm mas populares y extendidos que tienen una gran cantidad de opciones personalizadas.  Se adapta perfectamente a las dimensiones de tu empresa, por lo que es altamente recomendado.  Fácil de usar con una interfaz de fácil acceso ya sea móvil o pc, entre otras características crm a destacar. | Tiene una alta inversión por lo que debemos de desembolsar para tener un beneficio adecuado.  Auto implementación y auto capacitación virtual.  Costo adicional de Quickbooks para la integración.  Costo adicional de API web services en edición profesional.  Para varias divisiones solo sirve la edición Enterprise | Como clientes podemos encontrar a STANLEY Healthcare una empresa de seguridad.  Activision ofrece una participación social que conecta a la comunidad de videojuegos y eleva las operaciones de asistencia al cliente al siguiente nivel con Service Cloud.  Design Within Reach transformo las visitas de la tienda en experiencias de lujo con datos inteligentes del cliente, salesforce ayudo al centro de sevicio de DWR a administrar casos y manteniendo un registro detallado de todas las interacciones por correo electrónico, por teléfono o por la web. |
| Microsoft Dynamics | Cada día el mundo empresarial es más Mobile y más social, por lo que tu negocio necesita moverse rápidamente a las hora de por ejemplo, compartir información de cualquier tipo, para conseguir éxito a la hora de lograr los objetivos deseados.  Es una línea de software ERP y CRM de propiedad y desarrollado por Microsoft aunque los productos individuales fueron originalmente creados por otras empresas y conocido por ser el más viable.  El hecho de que dynamics este en este cuadro es debido a que permite que tu marketing tus ventas, etc. Queden plasmados de la mejor manera posible en los servicios a nuestros clientes.  Las herramientas que usa este CRM son de un carácter extremadamente profesional, por lo que rápidamente notaras que estas empleando un software muy potente que te brinda muchísimas posibilidades. | El software es instalable y necesitamos montarlo tiene dos opciones cuando instalamos Microsoft Dynamics con los permisos mínimos requeridos. Puede dejar que el programa de instalación del servidor Microsoft Dynamics cree los grupos de seguridad de Active Directory creados previamente.  Es recomendable tener a alguien que esté capacitado para instalarlo o que se familiarice con este software.  Opción 1 usada frecuentemente:  PASO 1:  Inicie sesión en el server, como usuario que tiene permisos de administrador local.  Hacemos clic en Inicio, seleccionamos herramientas administrativas y luego locales, hacemos clic en grupos, hacemos clic en el botón derecho en Administradores y luego hacemos clic en Propiedades.  Para agregar la cuenta del usuario que esta instalando Microsoft Dynamics hacemos clic en Agregar.  PASO 2:  Si SQL Server Reporting Services(SSRS) esta instalado en un servidor distinto del servidor en el que agrego los premisos en el paso 1  Iniciamos explorer y luego ubicamos el siguiente sitio http: // srsserver / reports.  En la pestaña de propiedades hacemos clic en Nueva asignación de roles  En el cuadro Nombre de grupo o usuario, escribimos el nombre del usuario que esta instalando el Microsoft Dynamics, Verificamos la casilla de Administrador de contenido y luego hacemos clic en aceptar después cargamos la pagina y nos saldrá el nombre del dominio\nombre de usuario  Creamos y configuramos a nuestro gusto grupos roles, administradores del sistema etc.  Para mayor información ir a este link: <https://support.microsoft.com/en-us/help/946677/how-to-install-microsoft-dynamics-crm-4-0-with-the-minimum-required-pe> | **Marketing**: Desde $28,950 por inquilino/mes o desde $14,475 por inquilino/mes si eres ya un usuario.  FormsPro: Desde $1930 por cada 2000 respuestas de encuestas por inquilino al mes si eres ya un usuario.  **Sales:** Sales profesional desde $1255 por usuario/mes o $386 por usuario/mes si eres ya un usuario.  Sales Enterprise desde $1824 por usuario/mes o desde $ 386 por usuario/mes si eres ya un usuario.  **Customer Service:** desde $965 por usuario/mes o $486 por usuario/mes si eres ya un usuario existente.  **Field Service:** Desde $1834 por usuario/mes o $386 por usuario/mes si eres ya un usuario existente.  **Finanzas:** ponerse en contacto con ellos desde $1834 por usuario/mes o Layout desde $1834 por usuario/mes.  Para mayor información ir a este link.  <https://dynamics.microsoft.com/es-mx/pricing/> | Aumenta la fidelidad del cliente, Entiende mejor a sus cliente combinando información de fuentes externas e internas para comprender las preferencias y el comportamiento de sus clientes.  Mejora la experiencia del cliente, utilizando información mas detallada podrá proporcionar un servicio de atención al cliente excepcional, mejorando su experiencia y ganando clientes fieles.  Optimiza el proceso de ventas, ayuda a crear ciclos más cortos con procesos más consistentes haciendo que los procesos de venta sean más precisos.  Facilita la productividad de todo tu negocio con aplicaciones inteligentes que funcionan conjuntamente a la perfeccion en la nube, unificando las capacidades del software empresarial y en cualquier momento podemos acceder a la información.  Ayuda a dirigir sus estrategias de marketing unificando las ventas y el marketing | El costo del CRM no es barato  Molestias durante el proceso de implementación o fallos de parte del administrador.  Nuevo manejo de la información tanto para los clientes como para los que trabajadores de las empresas.  El riesgo de que no sea eficaz y adaptable para nuestra empresa que estemos montando.  El riesgo que se supone que todos los datos en la nueve en vez de un servidor | Principales clientes.  PROYECTO EBI: se le a apoyado para todo su desarrollo tecnológico en herramientas de Microsoft, conocidas y accesibles para cualquier usuario, algo que sumado a la fuerte apuesta de Microsoft por la educación, facilita la difusión y expansión del modelo.  Laygo Gaskets: adopta Microsoft Dynamics para gestionar eficazmente a sus clientes oportunidades, ofertas y pedidos realizados,  Departamento de Interior de la Generalitat de Catalunya: |
| Netsuite  Oracle | Es la suite de negocios en la nube que mas de 40000 empresas utilizan, integrando todo el proceso de ventas en una sola plataforma, desde la generación de demanda hasta la cobranza y servicio post-venta.  ¿Qué ofrece?  Te ofrece una visión detallada de 360 grados de tus clientes además de ser el único CRM on-demand para hacer esto. Ofrece un gran servicio y en este sentido consigue que nos ayude a cerrar más ofertas, ya que todos los datos de nuestros clientes están muy accesibles para todo el equipo de nuestra empresa que lo necesite.  Además, podrás manejar la gestión de tickets de servicio al cliente y automatizar tareas del área comercial y de marketing mediante la administración de pedidos, calculo de comisiones a vendedores, prevención de ventas y capacidades integradas de comercio electrónico. | Para instalar netsuite debemos estar fogueados a Oracle no necesitamos un servidor porque está en la nube solo debemos seguir las instrucciones nombre apellidos nombre de la empresa, email del trabajo, teléfono, país, entre otros campos importantes para mayor información ir a este link: <https://docs.oracle.com/cloud/latest/netsuitecs_gs/NSBSC/NSBSC.pdf> | Desconocido necesitamos estar en contacto con ellos para que nos den una cotización del proyecto que vamos a montar.  Las licencias por subscripción es anual de usuarios y módulos de netsuite, el contrato mínimo es de un año.  Pago por licencia de usuario, las licencias de usuario de NetSuite se pagan por suscripción anual. Dado que la solución se adapta a sus necesidades específicas y puede requerir la funcionalidad y personalización complementaria, los costes de estas licencias varían para cada cliente de renovar la suscripción.  Pagos por módulos de NetSuite, los módulos se pagan de igual modo por suscripción anual, igual que con las licencias.  Pago por soporte técnico, | Te permite ahorrar, en todo la infraestructura de hardware que tienes actualmente, además con toda la capacidad que tiene netsuite para la configuración de las generaciones de la empresa.  Fácil configuración cuando adquieres es el software de netsuite, tendrás una planificación personalizada para que toda la información de la empresa se guarde en la nube y lo configures para tener acceso al programa desde tu teléfono inteligente, además que con este plan, las configuraciones son automáticas.  Es completamente online: Desde que apliques este software en tu empresa, empezaras a vivir el cambio de tu negocio, tendrás el control y acceso en cualquier momento.  Graficas el cual podrás tener acceso a las funciones que arroje la empresa, desde las compras, producción, CRM, finanzas, proyectos, recursos humanos y más. | Por ser más amplio, el enfoque debe ser pasado por alto por los clientes interesados principalmente en aplicaciones financieras.  Especialmente en aplicaciones financieras, especialmente, dada la fuerte presencia en el mercado de otros software especializados o de uso más bien ordinario.  El mercado objetivo de NetSuite sigue siendo globalmente inconsistente Oracle está apuntando a NetSuite a organizaciones con ingresos anuales a $200 millones (menos de $500 millones en 2018) si bien el enfoque del objetivo de marketing aclara ciertas preocupaciones de ventas, no se observa un seguimiento constante de los equipos de ventas de Oracle cuando se trata del posicionamiento de NetSuite | Algunos clientes destacados son:  Adisa  Colegio Madre Teresa  Color Siete  DTI Digital  Grupo STT  Ibushak  Intelipost  Ingenios Santos  Laboratorios Eufar  Linio  MyM Recubrimientos  Salauno  TECHO  Tecnosinergia  Wingu |

# Conclusión.

Al elegir un crm necesitamos tener en cuenta las necesidades que va a tener nuestra empresa y cuanto estemos dispuesto a pagar, si queremos instalarlo en la nube o en un servidor.

Salesforce

Es un crm que nos garantiza la mayor experiencia y confianza al momento de adquirirlo aunque el costo es bastante costoso parece que es una opción aunque es a la vez una desventaja ya que se necesita tener a gente capacitada que maneje este software parece ser un software amigable y fácil de entender pero siempre ocurren problemas al momento de instalarlo por lo que tendremos que leer perfectamente o estar acompañado de alguien que tenga conocimiento de este software.

Microsoft Dynamics

Es un crm y a la vez podemos convertirlo a un ERP pero en características de crm es muy fácil de usar lo difícil seria la instalación ya que tenemos que configurarlo para que funcione a la perfeccion es el mas completo de los 3 mencionados, y cuenta con todo pero el costo es algo elevado también tenemos que tener en cuenta para que empresa lo vamos a emplear ya que este crm esta dedicado para empresas medianas y medianas grandes.

Netsuite

Este crm me da un poco de desconfianza aunque no se queda atrás lleva el nombre de Oracle por lo que no es cualquier crm pero por el lado contrario es el crm que menos encontré información a lo mejor es porque esta empresa garantiza seguridad y protección a hacia sus clientes, brindando el mejor apoyo además que esta todo en la nube por lo que no tendremos que preocuparnos de servidores y cosas como esas su instalación es muy simple pero es bastante costosa incluso más que las otras.

# Mi recomendación.

Mi recomendación de que crm usaría seria Microsoft Dynamics ya que es el crm más completo que e visto aunque es bastante costoso merece la pena por lo que e investigado y e visto además de que se ve sencillo el manejo de crm