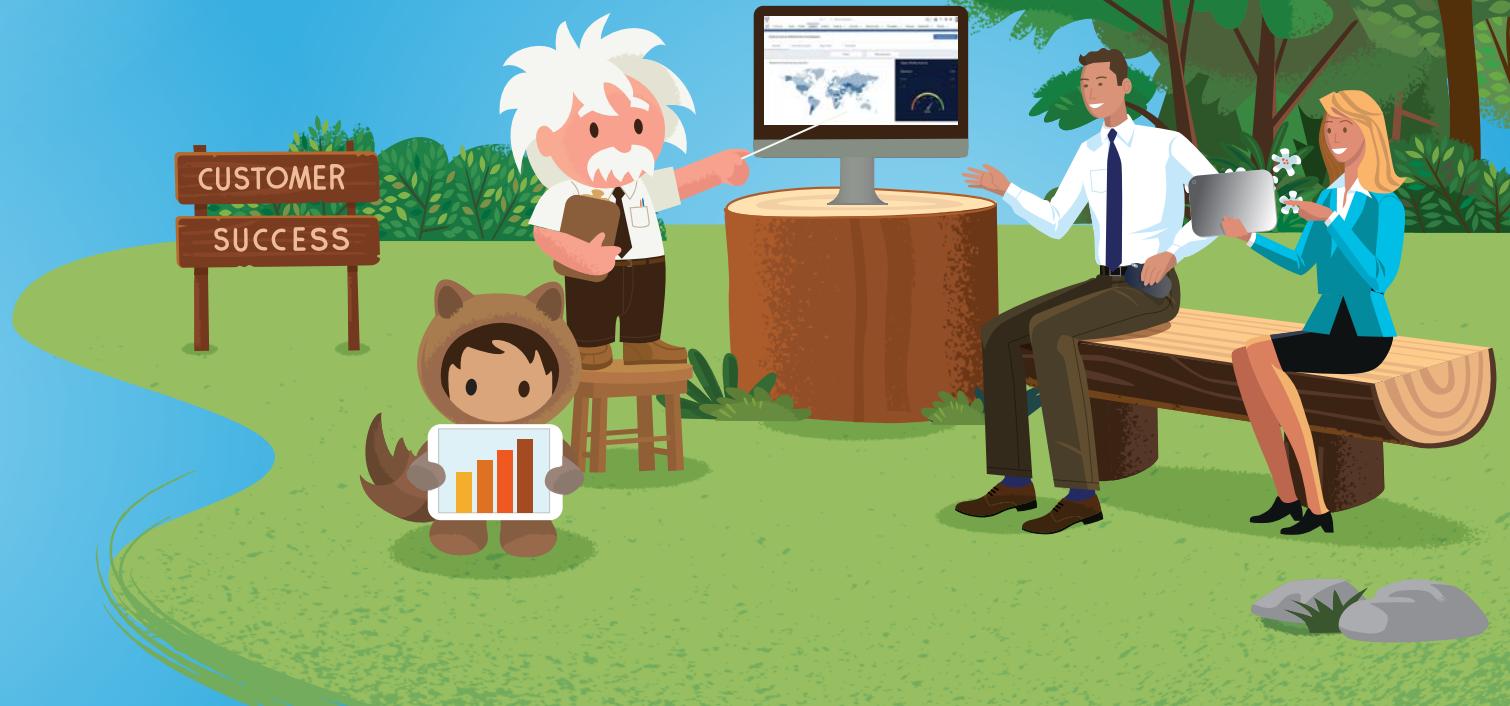


CINCO CONSEJOS PARA *la* MEJORA DE UNA PYME *que* DEBERÍA CONOCER



Contenido

Introducción.....	3
Tip #1: Uso de las herramientas adecuadas	4
Tip #2: Enlace de todos los datos disponibles	8
Tip #3: Procesos más inteligentes.....	13
Tip #4: Utilización de tecnologías móviles	18
Tip #5: Simplificar la creación de informes	20
Resumen	24



CONOZCA A ASTRO

Hola, soy Astro.

A mis amigos y a mí nos encanta mostrarles a los Trailblazers como usted acerca de Salesforce y sus soluciones comerciales. Síganos y le guiaremos a través de 5 consejos de productividad que toda PYME debe conocer.



Introducción

Dirigir una PYME puede ser algo muy interesante. Las posibilidades de crecimiento y de cambio son casi ilimitadas. La facilidad de adaptarse a corto plazo a las nuevas circunstancias es algo con lo que las grandes corporaciones tan solo pueden soñar. Y con frecuencia la plantilla es un equipo muy bien cohesionado que se compromete con determinación para que su empresa logre sus objetivos.

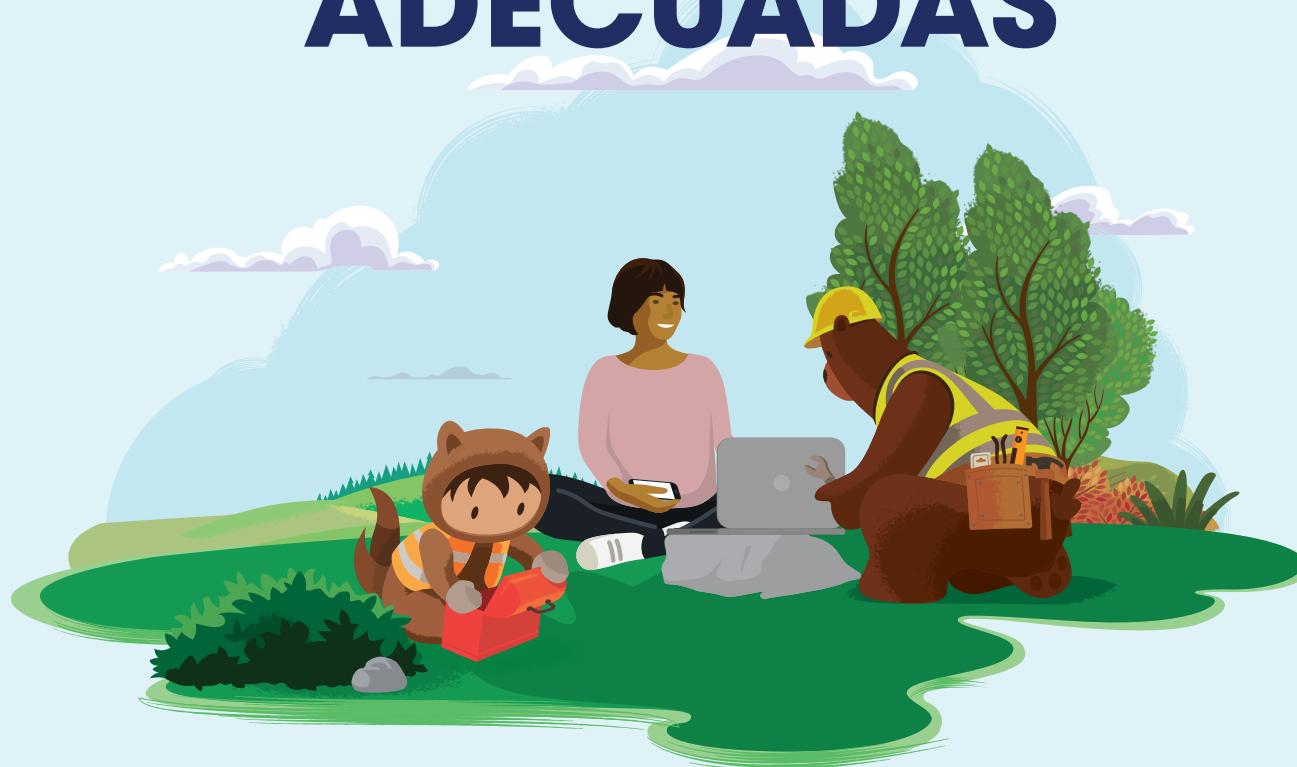
Pero el día a día en una PYME puede ser también muy frenético. Cada minuto cuenta y cuando se consigue solucionar un problema, rápidamente surge el siguiente. Adquisición y fidelización de clientes, expansión en el mercado, desarrollo de productos y gestión de recursos –todos esos temas deben ser tratados y son un auténtico reto. ¿A que estaría bien si ciertas cosas funcionasen por sí solas y poder concentrarse en el desarrollo de la empresa en lugar de tener que estar atendiendo continuamente todo tipo de temas?

Con la tecnología adecuada puede ahorrar tiempo, generar más leads y mejorar las relaciones entre sus clientes y la empresa. Queremos mostrarle cómo con un par de consejos sencillos puede activar en su empresa un efecto dominó que acabé traduciéndose en una mejora de la productividad.



tip #1

USO DE LAS HERRAMIENTAS ADECUADAS



TIP #1 - USO DE LAS HERRAMIENTAS ADECUADAS

La tecnología ha generado una nueva definición para las condiciones marco comerciales. Hoy más que nunca podemos acceder a más datos, disponemos de una visión más precisa y de mejores herramientas para impulsar la productividad. Pero como bien sabe toda aquella persona que utiliza un smartphone, los datos y equipos que nos proporcionan más conocimientos y productividad también pueden ser un obstáculo y disuadirnos de realizar todo el creciente trabajo que deberíamos estar haciendo.

En las empresas pequeñas la eficiencia es un tema central. Cada minuto y cada euro cuentan. Por eso, las tecnologías empleadas deben ser fiables, eficaces y fáciles de usar y además estar adaptadas al crecimiento de su empresa.

Porqué el CRM es importante para una PYME

En la fase inicial de cualquier empresa la gestión de los actuales y potenciales clientes, y los asuntos de servicios aún son fáciles: Su cartera de clientes es pequeña y su equipo se puede concentrar en una cantidad reducida de clientes. Pero tan pronto como la empresa crezca se percibirá de que los leads están distantes, que sus actuales clientes están dispuestos a abandonarle, que sus equipos a menudo realizan trabajos por duplicado o que se entorpecen mutuamente.

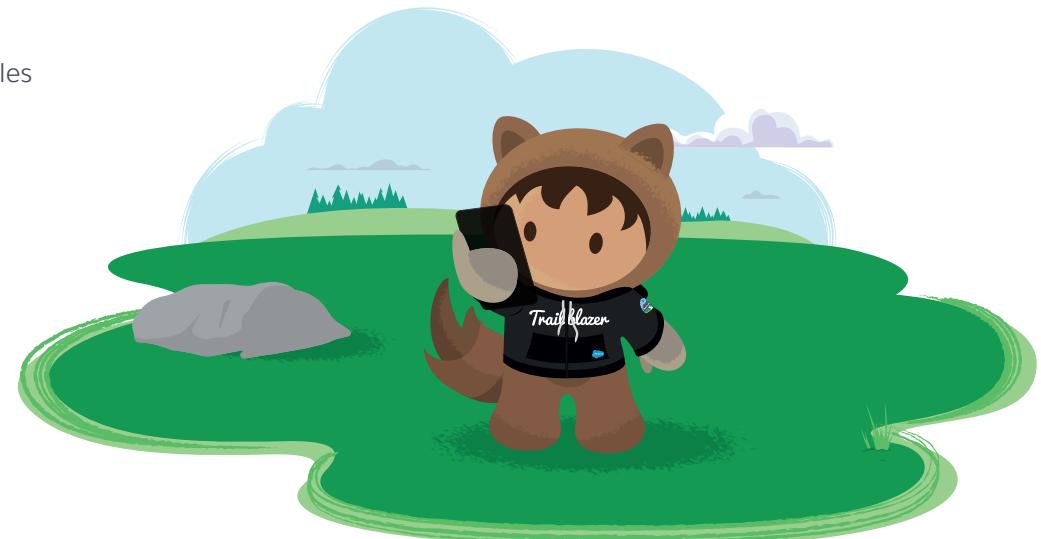
Todos esos son síntomas de que su empresa necesita un sistema CRM (Customer Relationship Management, gestión de recursos de personal).



Cuando delegue una tarea indique siempre una fecha de vencimiento y la importancia en relación a los puntos que ya figuran en la lista de tareas.



Laura Stack,
Autora, conferenciante
y experta en productividad



TIP #1 - USO DE LAS HERRAMIENTAS ADECUADAS

A algunas PYMES la «gestión de recursos de personal» puede sonarle como algo muy complejo y sobredimensionado para sus capacidades, a algo cuya implementación está reservada a grandes empresas. Pero eso no tiene porqué ser así. En principio los sistemas CRM se encargan de que su gestión de recursos de personal esté estructurada y sea eficiente, ayudándole a realizar el seguimiento de cada lead o servicio que tramita y de cada campaña de marketing que ejecuta. Sin embargo, un sistema CRM moderno es mucho más que una mera herramienta para disponer de una visión general. El sistema CRM adecuado ofrece visiones inteligentes con cuya ayuda puede maximizar la productividad y la efectividad de su equipo. En lugar de, por ejemplo, informar sobre el estado de un lead, un sistema CRM bueno se encarga de que el equipo de ventas entre en contacto con ese lead en el momento correcto, para garantizar que no pierde el interés.

Y eso es tan solo el principio. Un sistema CRM es más que una base de datos donde se guardan todos los datos operativos, se trata de una fuente de información amplia que enlaza mutuamente todas sus diversas aplicaciones comerciales, desde las redes sociales tales como LinkedIn pasando por los sistemas de correo electrónico tales como Gmail o Outlook hasta las aplicaciones de productividad tales como Evernote o Dropbox.

Imagínese la mejora de la productividad que alcanzaría si toda la información que necesita se agrupara en un punto central – datos de rendimiento de ventas, datos de actividades de marketing o datos de contabilidad y atención al cliente. ¡Un sistema así marcaría la diferencia!

¿Necesita su empresa un sistema CRM?

¿No está seguro de si empresa debería usar ya un sistema CRM? Si uno de los siguientes síntomas le resulta conocido por su empresa un sistema CRM podría mejorar notablemente su capacidad de rendimiento comercial.

- La información no se almacena en un lugar central.
- La transparencia es algo desconocido.
- La creación de informes es cansina y costosa.
- Se pierden datos.
- El servicio externo no dispone de opciones de comunicación.
- Se trata a todos los clientes igual.
- No existe ningún plan para una escalada rápida.

> [Más información sobre los sistemas CRM](#)

El cambio a la nube

Cuando hay que escoger la solución CRM adecuada existe, por supuesto, una amplia gama de opciones. Las empresas pequeñas precisan un sistema CRM que sea rápido, fiable, seguro y económico y que se pueda adaptar al crecimiento de la empresa. Las empresas suelen poder escoger entre dos tipos de sistemas CRM: sistemas in situ (On-Premise) y sistemas bajo demanda (On-Demand) o sistemas de nube.

Solución CRM in situ

Las soluciones in situ están físicamente en el emplazamiento de la empresa donde se utilizan y requieren inversiones previas en servidores o infraestructura de centro de datos, así como la instalación de los programas informáticos de CRM y del software intermedio. Además, el personal informático deberá encargarse del mantenimiento continuo y de las actualizaciones. En algunos casos podría ser incluso necesario programar el software directamente en la empresa.

Solución CRM en la nube

Las soluciones CRM basadas en la nube son soluciones de alta calidad que se pueden usar con facilidad desde cualquier navegador y dispositivo móvil, y se pueden instalar inmediatamente sin necesidad de disponer de informáticos propios. Se pueden abrir en la página de acceso en navegadores tales como Chrome, Edge, Safari o Firefox. Solamente tiene que indicar un nombre de usuario y una contraseña y ya podrá acceder al sistema CRM. Además, esos sistemas CRM en la nube permiten el acceso vía dispositivo móvil, de forma que los representantes de ventas y los gerentes también pueden trabajar en ruta sin problemas y disponiendo de información actualizada en todo momento.

Por ese motivo los sistemas CRM basados en la nube son ideales para PYMES: son más económicos, presuponen una inversión menor en hardware y recursos informáticos y se pueden integrar y adaptar a corto plazo cuando la empresa crece.

BREVE RESUMEN

¿Por qué incorporar un sistema de CRM basado en la nube para que mi empresa sea más productiva?

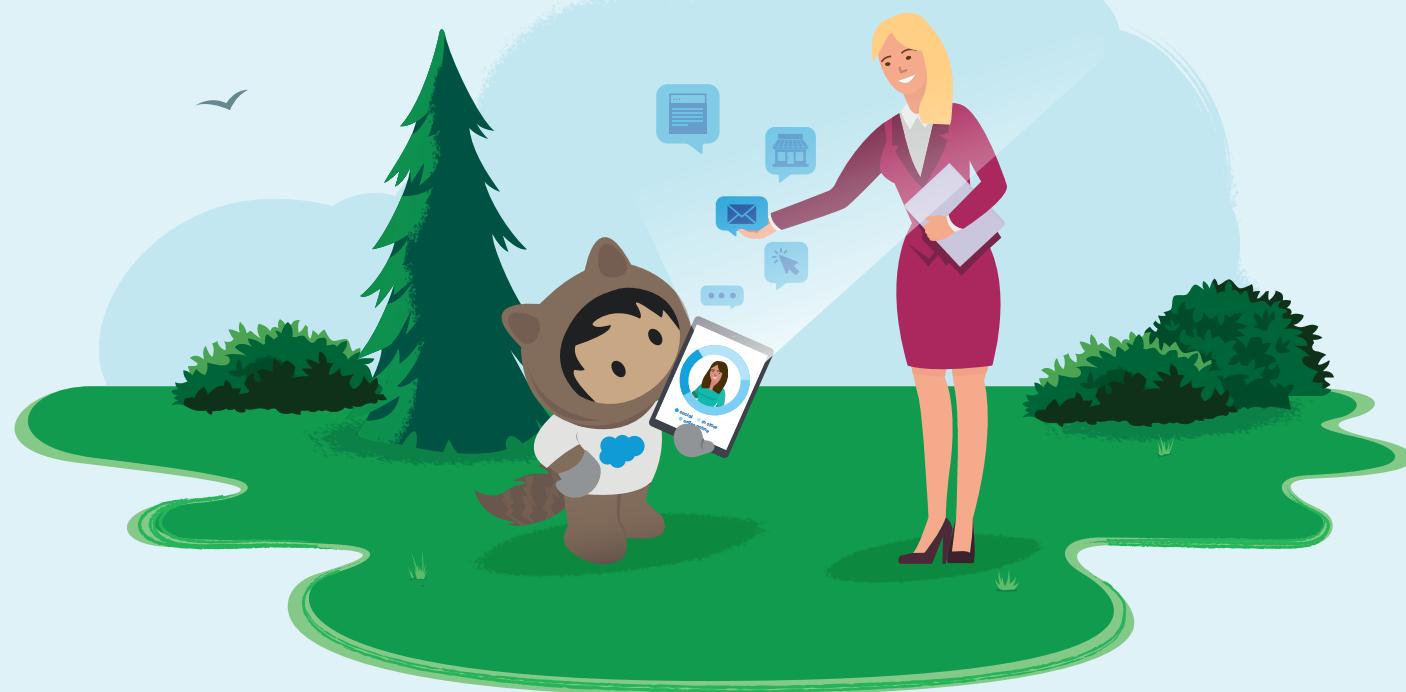
- Es un «pegamiento» que unirá todos los datos en un lugar común.
- Ahorra tiempo en la instalación y en la actualización.
- Ahorra dinero, pues los costes informáticos y de infraestructura son menores.

¿Desea profundizar en el tema?

¿Se está preguntando qué sistema de CRM sería adecuado para usted? Lea nuestro libro electrónico gratuito [«Así encontrará la solución CRM ideal para su empresa](#)

tip #2

ENLACE DE TODOS LOS DATOS DISPONIBLES



Una cuestión esencial en la selección de cualquier tecnología y especialmente de una solución CRM es la pregunta sobre las opciones de conexión a otras herramientas –con base en la nube y sin uso de esta. Si su sistema CRM debe ser el punto de distribución central de los datos comerciales, la conexión a las demás herramientas que utiliza la empresa debe estar garantizada.

No más soluciones de emergencia

En la fase inicial de una empresa resulta fácil mantener bajo control la información empresarial más importante, comenzando con los leads y los asuntos de servicios hasta la efectividad de las campañas de marketing, pues la cantidad de trabajadores, clientes o sistemas es aún manejable. Pero cuando la empresa crece, los flujos de trabajo se complican. Tan solo la inmensa cantidad de datos que están relacionados con los negocios diarios deja de ser manejable a corto o medio plazo. En esa fase muchas PYMES integran soluciones a corto plazo –digitales y también analógicas– que van desde las hojas de cálculo hasta la gestión de los contactos comerciales, pasando por notas adhesivas en la pantalla del ordenador para las tareas más urgentes hasta aplicaciones de memoria y comunicación.

El uso de esas soluciones es muy atractivo, porque estamos familiarizados con ellas. Sin embargo el problema es que ninguna solución de emergencia puede conseguir todo aquello que usted realmente necesita. Una hoja de cálculo puede ser adecuada para el seguimiento de los leads, pero no le informa cuando un lead está perdiendo el interés.



Una nota adhesiva puede ser útil para refrescar la memoria sobre lo que se debe realizar hoy, pero no puede guardarse con los cálculos que están almacenados en la aplicación de habilitación de datos, ni puede completarse con las notas de las reuniones que están guardadas en su teléfono. Aunque esté convencido de que no tiene el tiempo, el dinero y los conocimientos para dejar de lado esas soluciones de emergencia y para implementar un sistema completamente nuevo, eso es precisamente lo que debe hacer si quiere que su PYME siga creciendo.

Integración

Es normal utilizar más de una aplicación para almacenar los diversos datos y procesos empresariales. Eso solamente significa que los cimientos, es decir su sistema CRM, debe ser capaz de coordinarse con todas las aplicaciones sin dificultades. El tema «integración» es esencial en Salesforce, pues queremos garantizar que las PYMES pueden implementar nuestro sistema CRM sin problemas y pueden usarlo junto a sus sistemas ya existentes (basados en la nube o no).

Correo electrónico

Hasta ahora el sistema CRM se utilizaba para gestionar a los clientes y el correo electrónico para comunicarse con ellos. Ahora esas dos funciones pueden unirse en una. Las aplicaciones de correo electrónico pueden transmitir automáticamente la información del contacto a Salesforce, para crear nuevos leads, eventos por correo electrónico, registrar interacciones y mostrar la información de Salesforce en los servicios de correo electrónico. Salesforce es compatible con todos los proveedores de servicios de correo electrónico habituales y todos los proveedores de servicios de disponibilidad de correo electrónico tales como Gmail, Outlook, Mac Mail, MailChimp y Silverpop.



Utilice el sistema CRM para cualquier eventualidad. Comience cada día con su sistema CRM, encuentre las lagunas de su entramado y póngales solución, actualice las conversaciones a tiempo real, relance oportunidades que parecían perdidas y realice un seguimiento del proceso de distribución. Optimice su rutina en el sistema CRM con las funciones de correo electrónico y agenda.



Dave Kurlan,
Fundador y director del
Objective Management Group, Inc.



Google

Salesforce es compatible con las apps cloud de Google. Puede sincronizar los contactos y la agenda, habilitar ficheros vía Google Drive y trabajar conjuntamente con otros en dichos ficheros, así como realizar el seguimiento de los resultados de Google Ads para sus leads.

Microsoft

Todos los productos de Microsoft Office y Office 365 que ya está utilizando, entre ellos también Sharepoint, se pueden conectar sin problema a Salesforce. En marzo del 2015 presentamos la app Salesforce para Outlook, con la que se pueden mostrar los contactos, los clientes potenciales, las cuentas, las oportunidades, los procesos y los usuarios de Salesforce sin problema en un entorno de correo electrónico, es decir en Outlook.

Otros servicios de nube

Además de con Google Drive, Salesforce también es compatible con Box y Dropbox, para poder satisfacer sus exigencias de memoria. Con Evernote puede crear notas personalizadas de su cuenta y registrar imágenes y la conexión a DocuSign permite un procedimiento de autorización y habilitación fluido, incluso cuando no se está en la oficina.

QUICK SUMMARY

¿Por qué debe escoger un sistema CRM que sea compatible para ser conectado a otros sistemas?

- Le ayuda a construir una fuente de información central para toda la información comercial importante.
- Le ofrece más flexibilidad en la selección de los otros sistemas que desee usar.
- Ahorre tiempo, pues los datos y los ficheros no deben ser transferidos de un sistema a otro.

¿Desea profundizar en el tema?

Aquí descubrirá más información sobre cómo las soluciones CRM fomentan un crecimiento empresarial exitoso. [Haga clic aquí. >](#)

Salesforce AppExchange

En AppExchange encontrará otras apps y herramientas de nuestros socios que le ayudarán a mejorar su productividad para disponer de más tiempo para dedicarlo a satisfacer las necesidades de sus clientes.

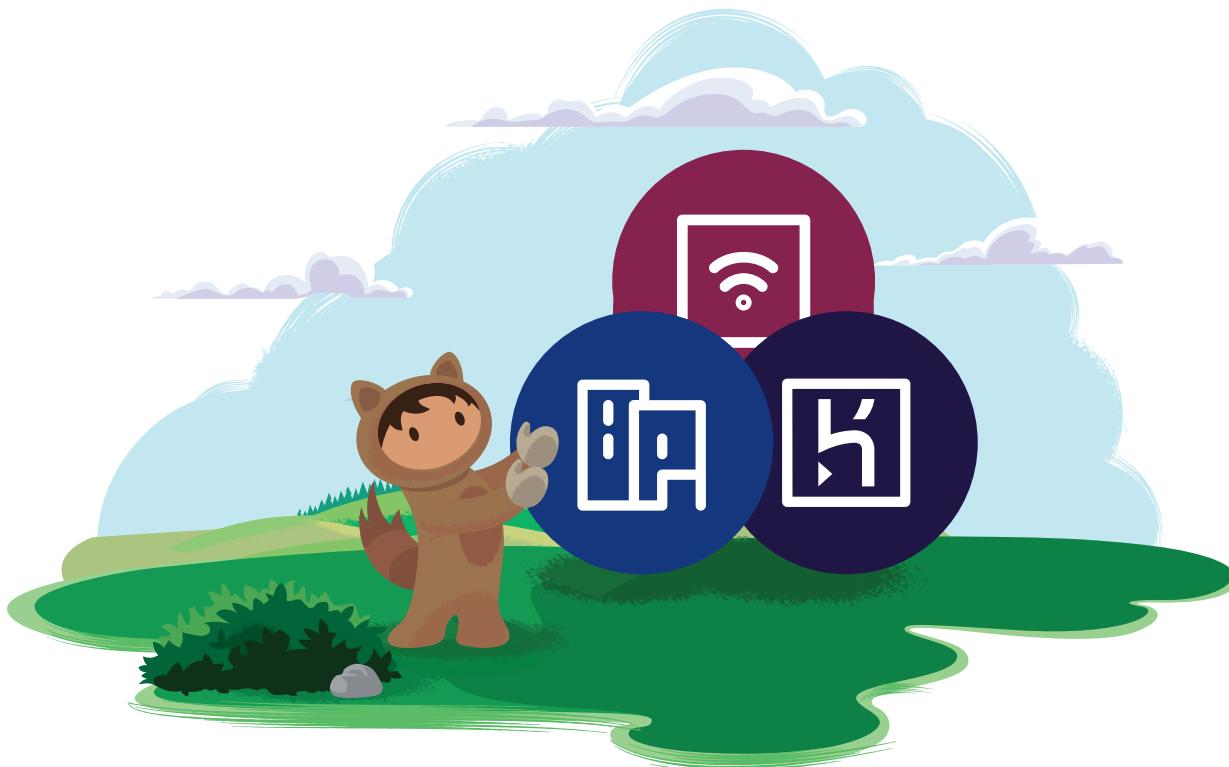
> [Compruebe nuestras integraciones en AppExchange.](#)



Customer story: EALDE

EALDE Business School comenzó su andadura en el mundo de la formación online hace casi una década, con un Máster en Administración y Dirección de Empresas (MBA). Desde entonces y apoyándose en una metodología de Salesforce, la escuela ha ido ampliando su catálogo de cursos, pasando por sus aulas virtuales cerca de 700 alumnos al año. El resultado es una gran cercanía con los clientes y secuencias de trabajo eficientes –desde el primer día.

[> Descubra más información al respecto](#)



“

Absolutamente todas las operaciones pasan por Salesforce, desde el marketing, a las ventas, las finanzas.... sin Salesforce no existiríamos como somos ahora, siendo capaces de mejorar nuestros ratios de productividad en más de un 30%.



Enrique Farrás
CEO de EALDE



”

tip #3

PROCESOS MÁS INTELIGENTES



Empezar a usar la nube es solo el primer paso. La productividad no es tan solo una cuestión de la disponibilidad y la inclusión de los sistemas adecuados; el uso efectivo de dichos sistemas es también muy importante. Solo puede aprovechar realmente el potencial de la nube cuando los datos y los sistemas de datos están integrados en su sistema CRM.

Optimización de procesos

Se denomina flujo de trabajo a una secuencia de tareas para la ejecución de un proceso. La tarea 1 lleva a la tarea 2 que, a su vez, lleva a la tarea 3 etc.

«Automatización» significa que para cada tarea se emplean activadores simples basados en criterios y acciones definidas. Con ayuda de un sistema CRM puede activar varias secuencias con escenarios «si X, entonces Y». Por ejemplo:

- Si el lead participa en un evento, entonces marcar en la historia de leads «participó».
- Si el lead participa en un seminario virtual, entonces cambiar la responsabilidad para el lead de marketing a distribución.
- Si la distribución acepta un nuevo lead entonces inscribir en Outlook un recordatorio de llamada en 5 días.

Definiendo unas pocas reglas para el flujo de trabajo un sistema CRM puede realizar un seguimiento de la interacción de un lead con su empresa, traspasar la responsabilidad del marketing a la distribución y crear un recordatorio para entablar contacto. En este escenario la participación de su lead en un seminario web activó el flujo de trabajo sin que usted tuviese que hacer nada, todo el trabajo lo realiza el sistema CRM. Por eso la automatización es tan interesante, porque conlleva eficiencia. Para las PYMES ese ahorro de tiempo es sinónimo de horas valiosas que se pueden emplear en tareas más importantes.



La integración y la automatización van de la mano. Cuantos más sistemas estén conectados en su sistema CRM, más posibilidades tendrá de automatizar los procesos. Los usuarios de Outlook pueden, por ejemplo, ver la información de Salesforce en sus correos electrónicos. Gracias a la integración saben automáticamente si la dirección de correo electrónico del contacto todavía está guardada en el sistema CRM y, si fuera necesario, se les pediría que actualicen la información.

Comunicación más efectiva

En la fase inicial de una empresa es relativamente fácil alcanzar un alto grado de personalización en la comunicación, en las estrategias de distribución y en la atención a los clientes. Pero cuanto más grande sea la empresa más difícil será mantener un determinado grado de personalización. Tiene que superar nuevas tareas y además la cantidad de interesados y de clientes que debe tratar sigue aumentando con el paso del tiempo. El crecimiento es algo bueno, pero la automatización de los procesos de distribución, marketing o servicio puede parecerle algo maquiavélico a ciertas personas. ¿Se darían cuenta del cambio los clientes actuales y potenciales? ¿Se perderá en el camino el toque personal?



Si está cambiando de tarea continuamente antes de haber concluido la primera lo único que consigue es empeorar su concentración. Con «tareas individuales» se puede concentrar mejor y acabará su trabajo antes.



Laura Stack,
Autora, conferenciente
y experta en productividad



TIP #3 - PROCESOS MÁS INTELIGENTES

Esas preocupaciones carecerán de importancia si se escoge el sistema CRM correcto. Así, por ejemplo, las plantillas de correo electrónico le ayudarán a importar automáticamente el nombre de un lead y las diversas tareas automatizadas y adaptadas a las cuentas le ayudan a personalizar las interacciones sin perder demasiado tiempo. Con ayuda de soluciones CRM puede limitar el tiempo que su departamento de distribución debe ocupar en escribir correos electrónicos, en buscar información de contacto y en crear listas de tareas. Como se ha demostrado en ensayos en la atención al cliente las personas suelen preferir las secuencias fluidas a las sorpresas. Con una pequeña ayuda de un sistema CRM como Salesforce puede optimizar sus procesos y generar un toque personal que permanezca en la mente de sus clientes.

¿Nunca le ha pasado que al intentar cambiar la responsabilidad para un lead se cortó la comunicación o que al intentar obtener comentarios sobre un plan de marketing han surgido cuellos de botella? Con una solución CRM con base en la nube podría automatizar esa comunicación. La transmisión con un lead puede ser efectuada automáticamente informando al nuevo responsable con una sencilla notificación y varias personas involucradas en el proceso pueden trabajar simultáneamente en un fichero. Cada interacción se puede planificar, eso se traducirá en que se registra información detallada que apoye al agente de ventas y contribuye a que no se pierdan los conocimientos institucionales cuando un miembro del equipo se ocupa de otra tarea.

BREVE RESUMEN:

¿En qué medida contribuye la automatización a que aumente la productividad en una PYME?

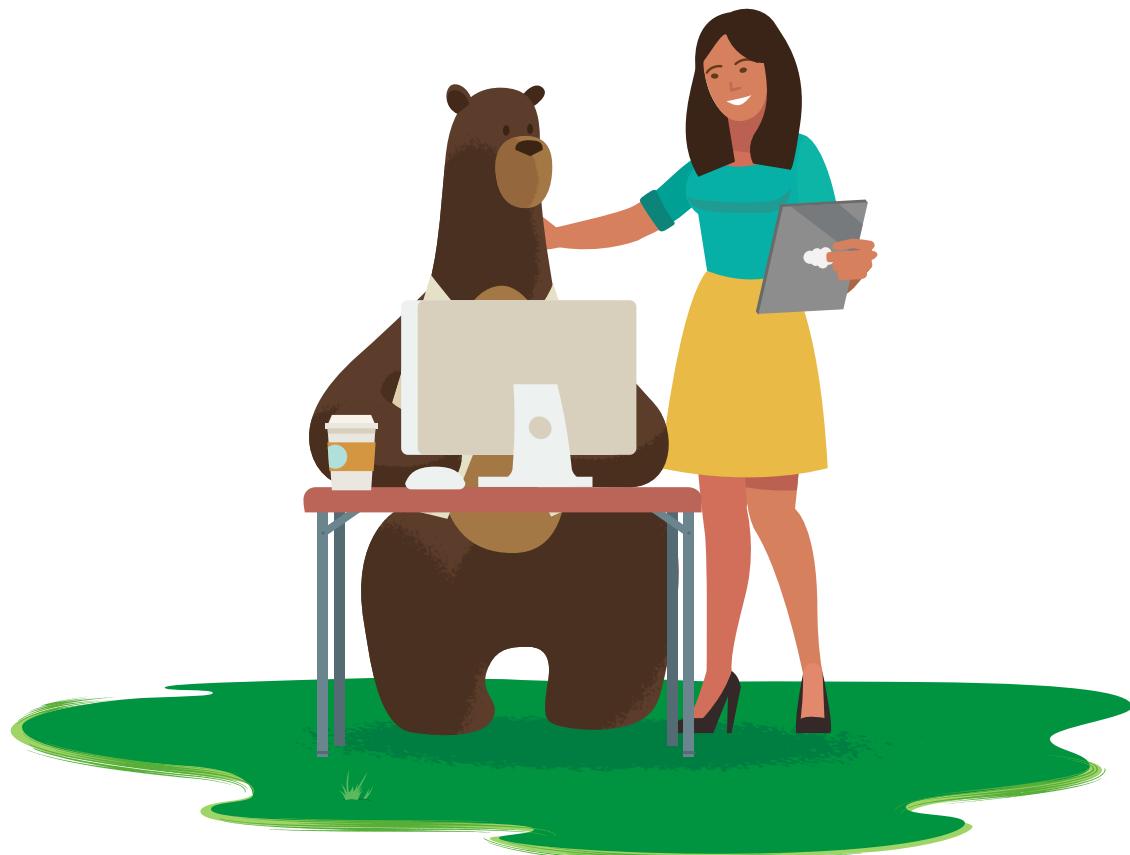
- Ahorra dinero, pues hay tiempo no ocupado que se puede emplear para otras tareas que generan valor añadido.
- Ahorra tiempo, pues las pequeñas tareas subordinadas son realizadas por usted.
- El trabajo de sus trabajadores será más atractivo, pues tendrán más tiempo para proyectos más ambiciosos o interesantes.

¿Desea profundizar en el tema?

Hemos escrito un libro sobre cómo puede simplificar su proceso de ventas.

[¡Obtenga el libro electrónico!](#)

La plantilla se certifica como administrador con Traihead. De este modo y a pesar de sus dimensiones han conseguido acudir a citas internacionales para compartir sus experiencias al respecto gracias a la tecnología de Salesforce.



“

Para todo el equipo de EALDE, que tanto ha participado en el enriquecimiento de la plataforma con sus propuestas, ha supuesto la constatación del trabajo bien hecho.



Enrique Farrás
CEO de EALDE



”

tip #4

UTILIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS MÓVILES



Para los clientes actuales los móviles tienen un papel muy relevante en su día a día. En el año 2014 la cantidad de dispositivos móviles utilizados a nivel mundial era mayor que la población de todo el planeta. La tecnología móvil ya no se puede separar de nuestra vida empresarial, sin importar el tamaño de la empresa ni el sector.

Pero el salto de una plantilla que utiliza dispositivos móviles a una plantilla que trabaja con movilidad es todo menos sencillo. Probablemente la mayor parte de sus trabajadores ya tengan un smartphone y probablemente ya lo utilicen como una herramienta de productividad –por ejemplo, consultando su cuenta bancaria mientras están esperando a la cola para lavar el coche, leyendo las últimas noticias mientras van camino al trabajo en el autobús o respondiendo su correo electrónico en la sala de espera del médico.

Pero ¿aprovechan también esas posibilidades cuando se trata de su trabajo? ¿Pueden sus agentes de ventas trabajar con la misma eficacia que los miembros internos del equipo?

Tal como ya se indicó en el capítulo 2, la centralización de la información en nube permite trabajar sin limitaciones en cualquier lugar del mundo y con cualquier dispositivo. Una estrategia móvil exhaustiva conforma la base de una productividad mayor. Por supuesto que abre las puertas a la tentación de pasar el tiempo jugando al Candy Crush o viendo vídeos divertidos en YouTube en el smartphone pero también puede abastecer a su equipo con información actual de una charla con algún cliente en lugar de tener que esperar hasta que esté de nuevo en la oficina.

Su equipo podrá acceder inmediatamente a la información, y así la empresa ahorrar un valioso tiempo. Ya ha pasado aquella época en la que era un gran problema quedarse “colgado” en el aeropuerto, en un hotel o en el tren, ahora todo ese tiempo podrá ser altamente productivo.



Los incentivos sientan bien, pero no son el factor de motivación definitivo.

Lo que realmente motiva a los trabajadores es una estrategia clara que lleve hacia el éxito. Si está convencido de lo que se debe hacer está altamente motivado para llevarlo a caboconvencido de lo que se debe hacer está altamente motivado para llevarlo a cabo.



Jason Jordan,
Autor, conferenciante
y experto en
administración de ventas



Trabajar sin limitaciones espaciales

Antiguamente el desplazamiento desde la oficina hasta una cita con el cliente suponía un coste muy alto de tiempo de trabajo, por ejemplo, un vuelo a otra ciudad para ofrecer una presentación en una empresa suponía una gran pérdida de tiempo. Hoy los desplazamientos ofrecen nuevas posibilidades.

Así el tiempo que necesita para desplazarse hacia una reunión lo puede emplear, por ejemplo, para informarse en Salesforce sobre el interesado y todas las interacciones con el cliente. De ese modo quizás descubra cuántos trabajadores informan al contacto en cuestión y cuál es su ámbito de trabajo principal. A continuación, posteriormente podría repasar la presentación del producto antes del comienzo de la reunión.

Los agentes comerciales podrán descargar documentación de marketing o presentaciones para verlas en su tablet mientras visitan a un cliente. Los agentes de atención al cliente podrán comenzar a responder a consultas de clientes mientras están de camino hacia el trabajo en un tren con retraso. Los gestores de almacén podrán realizar un seguimiento de las entregas en el smartphone, pedir material y autorizar a nuevos proveedores mientras hacen su recorrido matutino en el almacén. Estas son tan solo algunas de las innumerables oportunidades que se ofrecen.

Integración de apps

Sus datos CRM deberían ser compatibles con sus apps de productividad preferidas. Así, durante una charla puede tomar notas en Evernote y a continuación guardarlas fácilmente en Salesforce. Con ayuda de Box puede acceder a los datos guardados en Salesforce y a la inversa. En el momento en el que ha llegado a un acuerdo con un cliente sobre un negocio, con ayuda de DocuSign puede enviar un contrato seguro – todo desde su dispositivo móvil. Y con MapAnything puede incluso organizar su área de distribución y optimizar su ruta de viaje. Con herramientas como esa dispone de auténtica movilidad para su plantilla y asegura que todos los trabajadores pueden utilizar su tiempo de trabajo de forma productiva allí donde estén.

BREVE RESUMEN:

¿Cómo mejora la productividad de su empresa una estrategia móvil exhaustiva?

- Recibe acceso a una amplia gama de apps de productividad, que están especialmente diseñadas para uso móvil.
- Ahorra tiempo, pues todos los trabajadores pueden trabajar sin importar su emplazamiento.
- Aprovecha las ventajas de las funciones móviles que sus trabajadores ya utilizan en sus asuntos privados.

¿Desea profundizar en el tema?

Su servicio externo es el centro de las ventas.

[**Más información sobre cómo puede seguir mejorando la productividad de su equipo de ventas >**](#)

tip #5

SIMPLIFICACIÓN DE LA CREACIÓN DE INFORMES



Los consumidores actuales no solo son móviles, sino que cada vez se orientan más en los datos. Sus clientes quieren ver resultados. Investigan y comparan para asegurarse de haber tomado la mejor decisión posible. Y esperan que usted haga lo mismo en forma de Customer Journeys personalizados e inteligentemente diseñados. ¿Cómo lo puede conseguir?

Determine sus propias necesidades

Nunca hubo tantos datos y nunca fue tan fácil acceder a ellos. Con un solo clic puede activar unos sistemas de análisis web que le aportarán más información que nunca sobre el funcionamiento de su página web o de su blog. Pero, ¿por qué es eso tan relevante? Antes de hundirse en un mar de datos, debería reunirse con su equipo y descubrir qué es lo más importante para sus miembros. Podría tratarse de la longitud del ciclo de venta, la tasa de conversión de diversas campañas de marketing, el Net Promoter Score o una combinación cualquiera de índices para diversas funciones clave de su empresa. Puede comenzar, por ejemplo, con una especie de lluvia de ideas para elaborar una lista con los índices deseados. A continuación, debe repasar esa lista y clasificar los diversos puntos según importancia. En Salesforce tenemos un lema: «Si todo es importante, entonces nada es importante.»



Clasificar a los leads según si merecen la pena o no es muy importante.



Gregg Thaler,
Chief Revenue Officer,



El orden lo es todo.

Sus percepciones sólo pueden ser tan buenas como sus datos. Por eso, cada empresa, sin importar su tamaño, debe valorar en gran manera la calidad de sus datos. Pero normalmente los datos de una empresa los aportan varias personas con diferentes criterios, por lo que es casi inevitable que no sean completamente de fiar.

Resuelva ese problema con una limpieza regular y la deduplicación para eliminar o agrupar los juegos de datos dobles. Pero los servicios de limpieza automática de los datos no solo pueden reducir el volumen de datos, sino que también pueden ampliarlos con información adicional de proveedores tales como Dun & Bradstreet. Puede planificar la limpieza de forma que no interrumpa secuencias regulares y confiar en que sus datos son actuales y verídicos. Así su equipo puede emplear el tiempo en tareas más importantes y usted podrá confiar en que todos los datos son correctos y fiables.

Automate It

Como PYME quizás tenga la idea de que se desarrolla muy rápido o que no dispone de suficientes datos para justificar un seguimiento continuo o una presentación de informes continua. ¡Pero las apariencias engañan! Implementando desde el comienzo una presentación de informes se asegura que sus actividades comerciales se basen en hechos reales y no en su intuición ni en supuestos.



TIP #5 - SIMPLIFICACIÓN DE LA CREACIÓN DE INFORMES

Disponer de información de calidad en la fase inicial es imprescindible, pues en ese momento es más fácil cambiar de dirección si las cosas no van como uno esperaba. Una cultura orientada en los datos también sienta las bases para una práctica de decisiones fundamentadas en datos que también perdure cuando la empresa se desarrolle.

¿Le parece que eso suena a mucho trabajo? Con un sistema CRM tal como Salesforce puede automatizar los informes y las interfaces, de forma que pueda supervisar los índices más importantes para el éxito empresarial con ayuda de elementos gráficos simples y fáciles de usar. Solamente debe determinar qué datos desea utilizar en el informe y después seleccionar el gráfico que desee. Con ayuda de interfaces puede recopilar los datos de diversos informes y fuentes y después unirlos en una única visualización. Por ejemplo, puede crear un informe con todos los estados de todos los leads para una campaña concreta con el objetivo de generar leads, para determinar cuánto tiempo necesita su equipo para cerrar cada contrato de esos leads.

En otro informe puede presentar el ciclo de venta medio según el tamaño de la empresa y en otro informe un ciclo medio para cada agente de ventas. Todo eso lo puede agrupar en una interfaz de Salesforce, de forma que reciba una representación integral de la efectividad de esa campaña de marketing en relación con sus diversas benchmarks. En Salesforce todas las interfaces están optimizadas para ser usadas en dispositivos móviles y por ello pueden abrirse en cualquier momento en su dispositivo sin importar su localización.

BREVE RESUMEN:

¿En qué medida contribuye la simplificación de la creación de informes a mejorar la productividad de su empresa?

- It helps you prioritise what's most important to your business
- Le ahorra el tiempo que antes empleaba en la búsqueda de datos correctos.
- Le ayuda a poner a disposición de la persona correcta la información correcta en el momento correcto en un formato de fácil manejo.

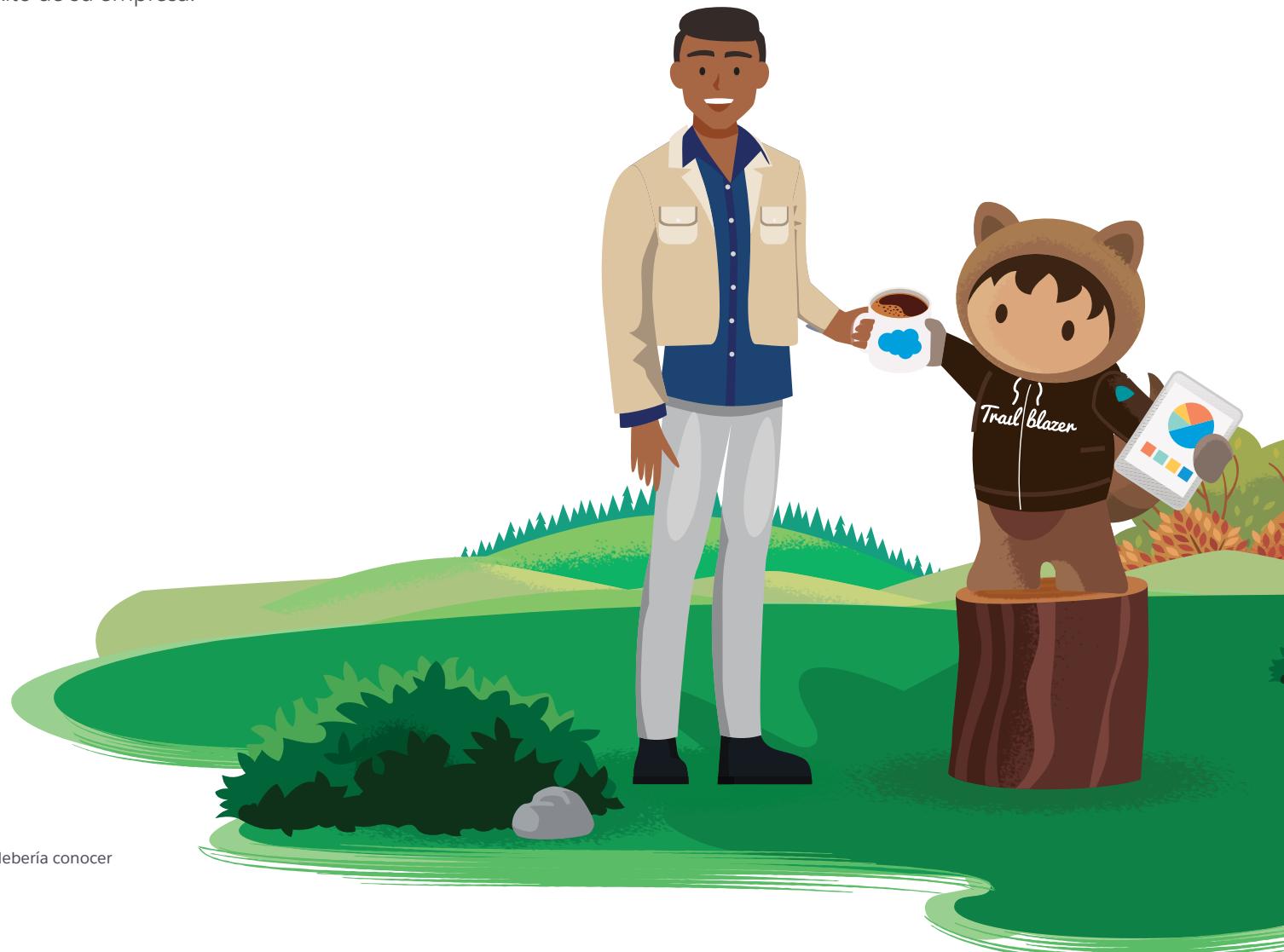
¿Desea profundizar en el tema?

¿Desea saber cómo puede crear interfaces realmente impresionantes?

[Aquí descubrirá cómo funciona >](#)

Resumen

La agilidad y la flexibilidad son activos cruciales en el actual mundo de los negocios y los puntos fuertes naturales de las PYMES. Si esos puntos fuertes se combinan con productividad, será mucho más fácil que una PYME pueda adquirir un papel importante y logre competir con las grandes empresas. Si emplea las tecnologías disponibles y aprovecha todo su potencial asentará la base del éxito de su empresa.



LLEVE SU EMPRESA AL ÉXITO CON MAYOR RAPIDEZ.

Durante mucho tiempo ser un «pececito» era una gran desventaja. Ahora, eso ha cambiado. Salesforce puede asistirle en el crecimiento de su empresa. Salesforce agiliza las secuencias operativas de forma que puede mejorar su cuota de éxito, ampliar sus conductos y reducir sus costes.

La información incluida en este libro electrónico debe ayudar a nuestros clientes y es meramente informativa. Una publicación de Salesforce no representa ninguna recomendación. Salesforce no garantiza ni la ausencia de errores ni la integridad de la información, los textos, los gráficos, los enlaces y demás contenido de este libro electrónico ni que se obtengan resultados concretos siguiendo las instrucciones de este libro electrónico. Para sus cuestiones individuales le recomendamos consultar a un/a experto/a del sector en cuestión, por ejemplo, un/a abogado/a, un/a asesor/a financiero, un/a arquitecto/a, un/a asesor/a comercial o un/a técnico/a titulado/a

[Más información >](#)

© 2020 Salesforce.com. Todos los derechos reservados.

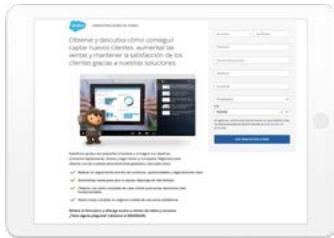
32%
aumento de la cuota de éxito

40%
aumento de la productividad de ventas

32%
aumento del volumen de ventas

Fuente: Resultado de una encuesta a los clientes por la empresa independientes Confirmit Inc en mayo del 2015 a más de 4.600 clientes

Otros Recursos Populares:



Demo de Salesforce Small Business

Salesforce es la solución de gestión de relaciones con los clientes (CRM) número uno del mundo para las pequeñas empresas. Está basada en la nube y es fácil de utilizar, lo que la convierte en una solución ideal para las empresas en crecimiento.

[VEA LA DEMO](#)

Soluciones para pequeñas empresas

Generar leads, impulsar las ventas, aumentar la satisfacción del cliente e innovar a medida que creces.

[APRENDA MÁS](#)

Relatos de clientes

Encuentre algo de inspiración explorando cómo Salesforce ayudó a otros negocios como el suyo a crecer y tener éxito.

[MÁS INFORMACIÓN](#)



The image features the Salesforce logo, which consists of the word "salesforce" in a white, lowercase, sans-serif font. The text is centered within a stylized, rounded blue cloud shape. The background is a solid light blue gradient. There are three small, white, fluffy cloud icons scattered across the sky: one in the upper left, one in the lower left, and one in the lower right.

salesforce