

“Definición de CRM”



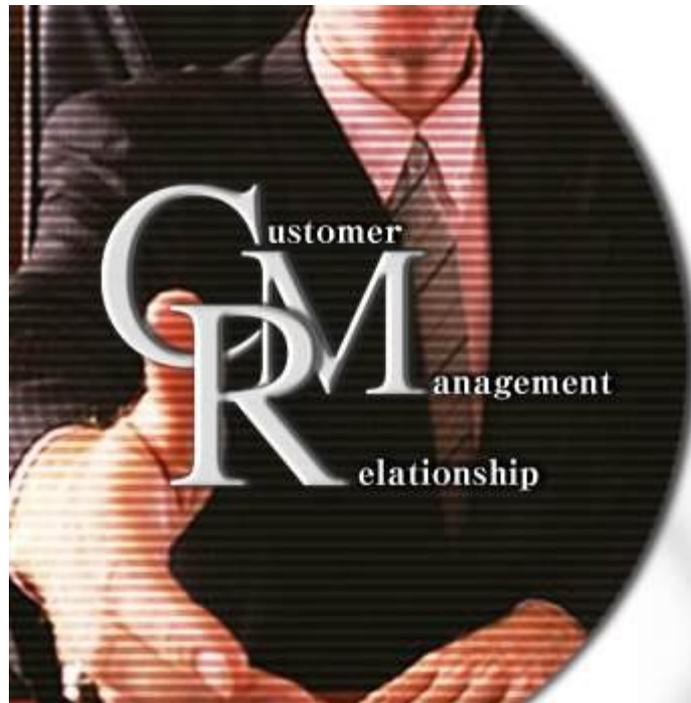
Rogelio Ferreira Escutia



Conceptos sobre CRM

Definición

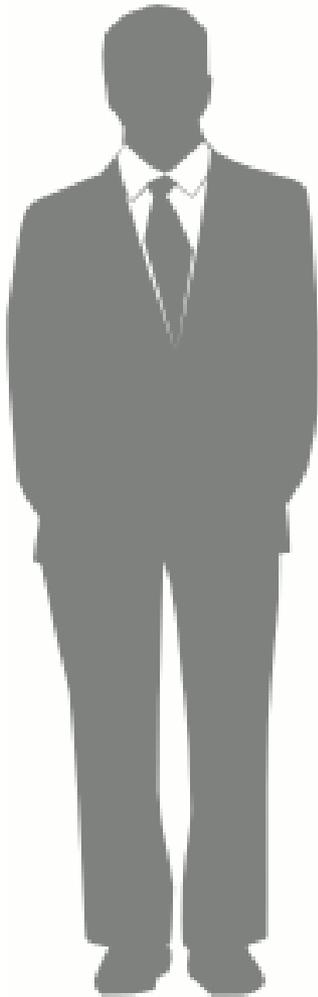
- **CRM (Customer Relationship management) es un modelo de gestión de toda la organización, basada en la orientación al cliente (no es un software).**



¿Qué es un CRM?

Es una estrategia de negocio orientada a la fidelización de clientes. Permite a todos los empleados de una empresa disponer de información actualizada sobre los mismos, con el objetivo de optimizar la relación entre empresa/cliente. Además, ayuda a conocer todos los diferentes puntos de contacto con los cuales el cliente interactúa en la empresa.





Metodología de un CRM

Se trata de utilizar la tecnología para organizar, automatizar y sincronizar los procesos de negocio, principalmente actividades de ventas, de comercialización, servicio al cliente y soporte técnico. Sus objetivos principales son:

- Encontrar, atraer y ganar nuevos clientes.
- Retener a clientes actuales de una compañía
- Atraer a antiguos clientes
- Reducir costos de marketing y servicio al cliente.



Evolucion del CRM

Pasado

Futuro



Software para CRM

- Es un software de apoyo a la gestión de las relaciones con los clientes, a la venta y al marketing.
- Es el sistema que administra un data warehouse (almacén de datos) con la información de la gestión de ventas y de los clientes de la empresa.



Software CRM (Propietarios)

- En la actualidad hay CRM de pago, como PRODA Software, Selligent, Zoho CRM, CONTACTO CRM, SAP CRM, Oracle CRM On Demand, nds CRM, Oracle Fusion CRM, Microsoft Dynamics de Microsoft Corporation, Clarity World SA CRM, CRM Soltic, CRM de Gestar Wiki CRM Gestar.

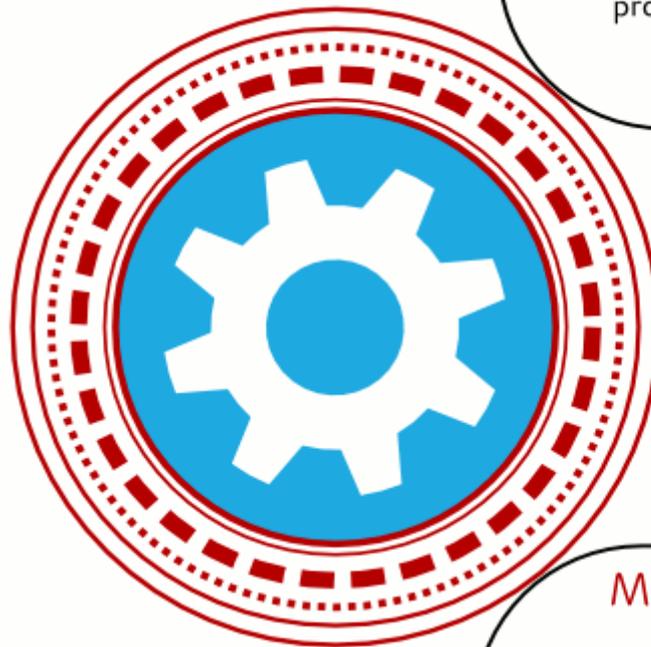


Software CRM (Open Source)

- Existen algunos CRM Open Source, como son: CiviCRM, HiperGate, OpenERP o ZurmoCRM.



Modulos en un CRM



Modulo de ventas

Se centra en el equipo de ventas de la empresa para gestionar y ejecutar el proceso de pre-venta, por lo que es más organizado.

Modulo de servicios

Ayuda en las actividades como gestión de la orden de servicio, gestión de contratos de servicio, administración de servicios de Planificación, etc.

Modulo de marketing

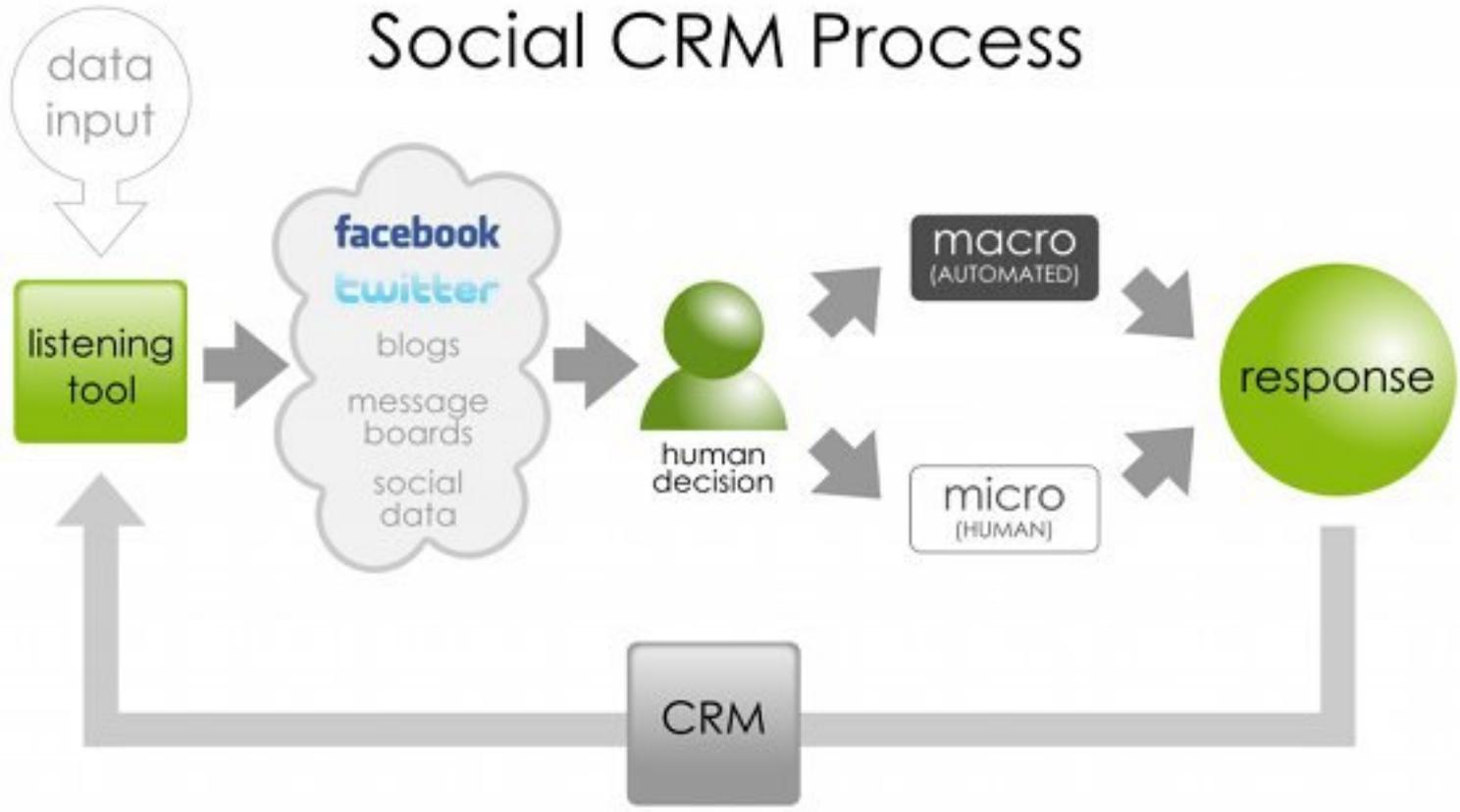
Se compone de las funciones relacionadas con la ejecución a corto plazo de las actividades relacionadas con la comercialización y planificación a largo plazo dentro de una empresa.

CRM Social

- El CRM Social nace de la necesidad de recuperar los vínculos personales con los clientes, especialmente en la era de las Redes Sociales, en donde cada opinión se multiplica de forma viral y afecta significativamente la imagen de la marca.
- Es por eso que el Social CRM difiere del tradicional agregando la posibilidad de intercambio y conversación con los clientes.



Social CRM Process

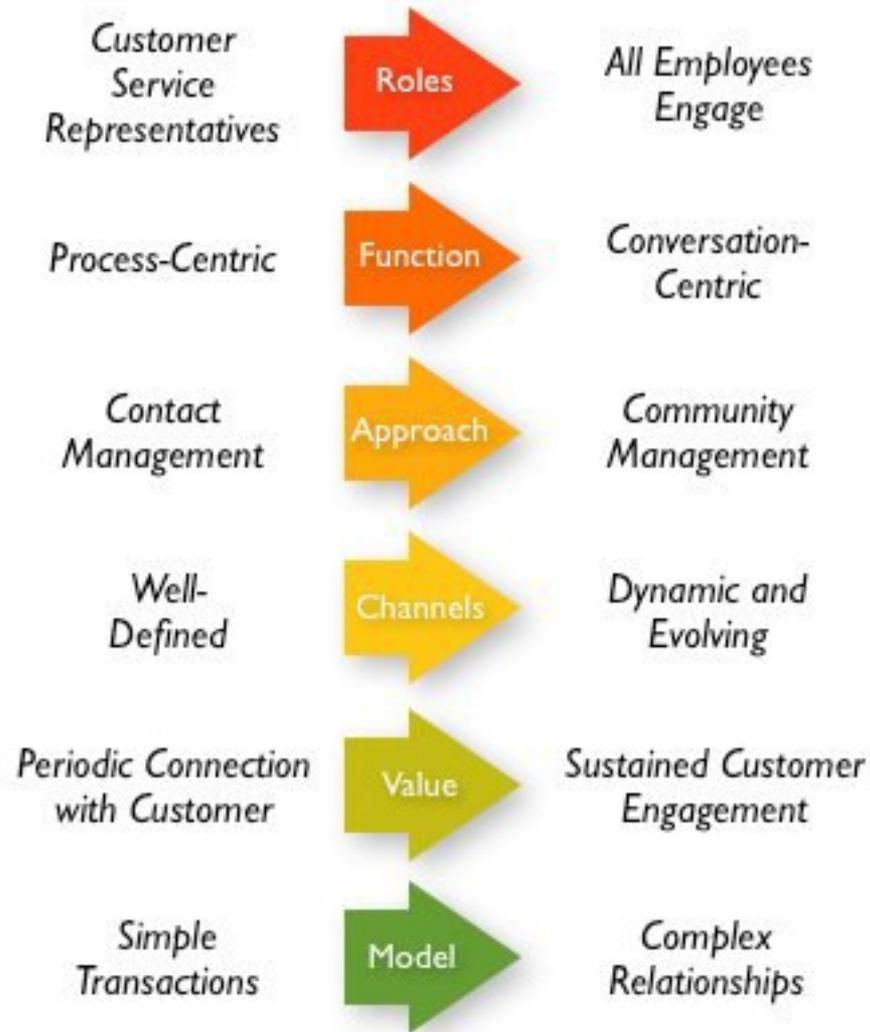


© 2010 CHESS MEDIA GROUP



CRM

Social CRM



From <http://blogs.zdnet.com/Hinchcliffe>





Rogelio Ferreira Escutia

***Instituto Tecnológico de Morelia
Departamento de Sistemas y Computación***

Correo: rogeplus@gmail.com

rogelio@itmorelia.edu.mx

Página Web: <http://antares.itmorelia.edu.mx/~kaos/>

<http://www.xumarhu.net/>

Twitter: <http://twitter.com/rogeplus>

Facebook: <http://www.facebook.com/groups/xumarhu.net/>