

Soluciones Empresariales

C.R.M.



¿ Que es el CRM ?

- ▶ Sistemas informáticos de apoyo a la gestión de las relaciones con los clientes, a la venta y al marketing.



¿ Que es el CRM ?

- ▶ Sistemas informáticos de apoyo a la gestión de las relaciones con los clientes, a la venta y al marketing.
- ▶ En líneas generales, podemos definir CRM como:

Una estrategia que permite a las empresas identificar, atraer y retener a sus clientes, además de ayudarles a potenciar la satisfacción de éstos y mejorar así la rentabilidad de sus negocios.



Inconvenientes de la Gestión Tradicional con los Clientes.

- Las acciones de ventas no están normalizadas, cada vendedor tiene su propio sistema y metodología.



Inconvenientes de la Gestión Tradicional con los Clientes.

- Las acciones de ventas no están normalizadas, cada vendedor tiene su propio sistema y metodología.
- Los datos están dispersos en distintos archivadores y ordenadores.



Inconvenientes de la Gestión Tradicional con los Clientes.

- Las acciones de ventas no están normalizadas, cada vendedor tiene su propio sistema y metodología.
- Los datos están dispersos en distintos archivadores y ordenadores.
- Cada vendedor actúa por su cuenta y no se comparte la información.



Inconvenientes de la Gestión Tradicional con los Clientes.

- Las acciones de ventas no están normalizadas, cada vendedor tiene su propio sistema y metodología.
- Los datos están dispersos en distintos archivadores y ordenadores.
- Cada vendedor actúa por su cuenta y no se comparte la información.
- El Jefe de Ventas no lleva un seguimiento total de las operaciones.



Inconvenientes de la Gestión Tradicional con los Clientes.

- Las acciones de ventas no están normalizadas, cada vendedor tiene su propio sistema y metodología.
- Los datos están dispersos en distintos archivadores y ordenadores.
- Cada vendedor actúa por su cuenta y no se comparte la información.
- El Jefe de Ventas no lleva un seguimiento total de las operaciones.
- Si un vendedor se pone enfermo quien lo sustituya no tiene toda la información de las operaciones que estaba llevando.



Inconvenientes de la Gestión Tradicional con los Clientes.

- Las acciones de ventas no están normalizadas, cada vendedor tiene su propio sistema y metodología.
- Los datos están dispersos en distintos archivadores y ordenadores.
- Cada vendedor actúa por su cuenta y no se comparte la información.
- El Jefe de Ventas no lleva un seguimiento total de las operaciones.
- Si un vendedor se pone enfermo quien lo sustituya no tiene toda la información de las operaciones que estaba llevando.
- Si un vendedor se marcha a otra empresa la información que administraba puede desaparecer.



Inconvenientes de la Gestión Tradicional con los Clientes.

- Las acciones de ventas no están normalizadas, cada vendedor tiene su propio sistema y metodología.
- Los datos están dispersos en distintos archivadores y ordenadores.
- Cada vendedor actúa por su cuenta y no se comparte la información.
- El Jefe de Ventas no lleva un seguimiento total de las operaciones.
- Si un vendedor se pone enfermo quien lo sustituya no tiene toda la información de las operaciones que estaba llevando.
- Si un vendedor se marcha a otra empresa la información que administraba puede desaparecer.
- Un vendedor nuevo tiene que empezar desde el principio con las gestiones realizadas por otro vendedor anterior.



Inconvenientes de la Gestión Tradicional con los Clientes.

- Las acciones de ventas no están normalizadas, cada vendedor tiene su propio sistema y metodología.
- Los datos están dispersos en distintos archivadores y ordenadores.
- Cada vendedor actúa por su cuenta y no se comparte la información.
- El Jefe de Ventas no lleva un seguimiento total de las operaciones.
- Si un vendedor se pone enfermo quien lo sustituya no tiene toda la información de las operaciones que estaba llevando.
- Si un vendedor se marcha a otra empresa la información que administraba puede desaparecer.
- Un vendedor nuevo tiene que empezar desde el principio con las gestiones realizadas por otro vendedor anterior.
- No se gestionan Campañas, Promociones, Proyectos, ROI,...



Inconvenientes de la Gestión Tradicional con los Clientes.

- Las acciones de ventas no están normalizadas, cada vendedor tiene su propio sistema y metodología.
- Los datos están dispersos en distintos archivadores y ordenadores.
- Cada vendedor actúa por su cuenta y no se comparte la información.
- El Jefe de Ventas no lleva un seguimiento total de las operaciones.
- Si un vendedor se pone enfermo quien lo sustituya no tiene toda la información.
- Si un vendedor se marcha a otra empresa la información que administraba puede desaparecer.
- Un vendedor nuevo tiene que empezar desde el principio con las gestiones realizadas por otro vendedor anterior.
- No se gestionan Campañas, Promociones, Proyectos, ROI,...
- Solo se puede acceder a la información desde la propia oficina.



Mejores Prácticas usando un C.R.M. VENTAJAS:

Como consecuencia de las ineficiencias de la Gestión Tradicional con los Clientes, las empresas están implantando:

“ C.R.M.”



Mejores Prácticas usando un C.R.M.

VENTAJAS:

- Todos los vendedores siguen la misma metodología de trabajo, marcada para la empresa.



Mejores Prácticas usando un C.R.M.

VENTAJAS:

- Todos los vendedores siguen la misma metodología de trabajo, marcada para la empresa.
- Todos los datos están en un único ordenador central que actúa de servidor.



Mejores Prácticas usando un C.R.M.

VENTAJAS:

- Todos los vendedores siguen la misma metodología de trabajo, marcada para la empresa.
- Todos los datos están en un único ordenador central que actúa de servidor.
- La información es compartida entre todos los vendedores según los permisos y roles asignados por la propia empresa.



Mejores Prácticas usando un C.R.M.

VENTAJAS:

- Todos los vendedores siguen la misma metodología de trabajo, marcada para la empresa.
- Todos los datos están en un único ordenador central que actúa de servidor.
- La información es compartida entre todos los vendedores según los permisos y roles asignados por la propia empresa.
- El Jefe de Ventas tiene un control total de todas las operaciones.



Mejores Prácticas usando un C.R.M.

VENTAJAS:

- Todos los vendedores siguen la misma metodología de trabajo, marcada para la empresa.
- Todos los datos están en un único ordenador central que actúa de servidor.
- La información es compartida entre todos los vendedores según los permisos y roles asignados por la propia empresa.
- El Jefe de Ventas tiene un control total de todas las operaciones.
- Cuando se incorpora un vendedor nuevo dispone de toda la información y del seguimiento de las operaciones de venta.



Mejores Prácticas usando un C.R.M.

VENTAJAS:

- Todos los vendedores siguen la misma metodología de trabajo, marcada para la empresa.
- Todos los datos están en un único ordenador central que actúa de servidor.
- La información es compartida entre todos los vendedores según los permisos y roles asignados por la propia empresa.
- El Jefe de Ventas tiene un control total de todas las operaciones.
- Cuando se incorpora un vendedor nuevo dispone de toda la información y del seguimiento de las operaciones de venta.
- La información pertenece a la empresa y está custodiada por esta, aunque un vendedor se marche no desaparece ni puede llevársela.



Mejores Prácticas usando un C.R.M.

VENTAJAS:

- Todos los vendedores siguen la misma metodología de trabajo, marcada para la empresa.
- Todos los datos están en un único ordenador central que actúa de servidor.
- La información es compartida entre todos los vendedores según los permisos y roles asignados por la propia empresa.
- El Jefe de Ventas tiene un control total de todas las operaciones.
- Cuando se incorpora un vendedor nuevo dispone de toda la información y del seguimiento de las operaciones de venta.
- La información pertenece a la empresa y está custodiada por esta, aunque un vendedor se marche no desaparece ni puede llevársela.
- Se pueden gestionar: **Campañas, Promociones, Proyectos, ROI, Oportunidades, Incidencias, Calendarios, Eventos, Reuniones, Llamadas, e-Mail, Tareas,...**



Mejores Prácticas usando un C.R.M.

VENTAJAS:

- Todos los vendedores siguen la misma metodología de trabajo, marcada para la empresa.
- Todos los datos están en un único ordenador central que actúa de servidor.
- La información es compartida entre todos los vendedores según los permisos y roles asignados por la propia empresa.
- El Jefe de Ventas tiene un control total de todas las operaciones.
- Cuando se incorpora un vendedor nuevo dispone de toda la información y del seguimiento de las operaciones de venta.
- La información pertenece a la empresa y está custodiada por esta, aunque un vendedor se marche no desaparece ni puede llevarse.
- Se pueden gestionar: **Campañas, Promociones, Proyectos, ROI, Oportunidades, Incidencias, Calendarios, Eventos, Reuniones, Llamadas, e-Mail, Tareas,...**
- La información está disponible a través de **Internet** y desde cualquier dispositivo, ya sea un PC o un Móvil.



¿ Porqué CRM Vtiger ?



¿ Porqué CRM Vtiger ?

- ▶ Porque es una aplicación de Software Libre.



¿ Porqué CRM Vtiger ?

- ▶ Porque es una aplicación de **Software Libre**.
- ▶ Y por este motivo:



¿ Porqué CRM Vtiger ?

- ▶ Porque es una aplicación de **Software Libre**.
- ▶ Y por este motivo:
 - **Ahorramos costos.**



¿ Porqué CRM Vtiger ?

- ▶ Porque es una aplicación de **Software Libre**.
- ▶ Y por este motivo:
 - Ahorramos costos.
 - Es totalmente modular y configurable.



¿ Porqué CRM Vtiger ?

- ▶ Porque es una aplicación de **Software Libre**.
- ▶ Y por este motivo:
 - Ahorramos costos.
 - Es totalmente modular y configurable.
 - Se adapta a las necesidades de cada empresa.



¿ Porqué CRM Vtiger ?

- ▶ Porque es una aplicación de **Software Libre**.
- ▶ Y por este motivo:
 - Ahorramos costos.
 - Es totalmente modular y configurable.
 - Se adapta a las necesidades de cada empresa.
 - Los informáticos de la zona pueden adaptarlo.



¿ Porqué CRM Vtiger ?

- ▶ Porque es una aplicación de **Software Libre**.
- ▶ Y por este motivo:
 - Ahorramos costos.
 - Es totalmente modular y configurable.
 - Se adapta a las necesidades de cada empresa.
 - Los informáticos de la zona pueden adaptarlo.
 - Genera beneficios y puestos de trabajo en el entorno.



¿ Porqué CRM Vtiger ?

- ▶ Porque es una aplicación de **Software Libre**.
- ▶ Y por este motivo:
 - Ahorramos costos.
 - Es totalmente modular y configurable.
 - Se adapta a las necesidades de cada empresa.
 - Los informáticos de la zona pueden adaptarlo.
 - Genera beneficios y puestos de trabajo en el entorno.
 - No hay dos empresas iguales.



¿ Porqué CRM Vtiger ?

- ▶ Porque es una aplicación de **Software Libre**.
- ▶ Y por este motivo:
 - Ahorramos costos.
 - Es totalmente modular y configurable.
 - Se adapta a las necesidades de cada empresa.
 - Los informáticos de la zona pueden adaptarlo.
 - Genera beneficios y puestos de trabajo en el entorno.
 - No hay dos empresas iguales.
 - A todas no les vale la misma aplicación.



Características de CRM Vtiger

- **Cualquier equipo:** P.C., MAC, Tablet, i-Phone, Smartphone, PDA, ...



Características de CRM Vtiger

- **Cualquier equipo:** P.C., MAC, Tablet, i-Phone, Smartphone, PDA, ...
- **Cualquier S.O.:** Windows, Linex, Android, OSX, ...



Características de CRM Vtiger

- **Cualquier equipo:** P.C., MAC, Tablet, i-Phone, Smartphone, PDA, ...
- **Cualquier S.O.:** Windows, Linex, Android, OSX, ...
- **Cualquier Navegador:** Explorer, Mozilla, Ópera, Google Chrome...



Características de CRM Vtiger

- ▶ Distintos niveles de accesos, según sea Director Comercial, Jefe de Ventas, Vendedor,...



Características de CRM Vtiger

- ▶ Distintos niveles de accesos, según sea Director Comercial, Jefe de Ventas, Vendedor,...
- ▶ Cada usuario entra en su espacio concreto y puede ver y hacer lo que le hayan permitido según su rol.



Características de CRM Vtiger

- ▶ Distintos niveles de accesos, según sea Director Comercial, Jefe de Ventas, Vendedor,...
- ▶ Cada usuario entra en su espacio concreto y puede ver y hacer lo que le hayan permitido según su rol.
- ▶ Seguridad mediante nombre y contraseña, o con el e-DNI.



Características de CRM Vtiger

- ▶ Distintos niveles de accesos, según sea Director Comercial, Jefe de Ventas, Vendedor,...
- ▶ Cada usuario entra en su espacio concreto y puede ver y hacer lo que le hayan permitido según su rol.
- ▶ Seguridad mediante nombre y contraseña, o con el e-DNI.
- ▶ Integrado en su Portal Web para acceder desde fuera de la oficina.



Utilidades de CRM Vtiger

- ▶ **Cientes Potenciales.** Aquellos susceptibles de hacer negocios con ellos.



Utilidades de CRM Vtiger

- ▶ **Cientes Potenciales.** Aquellos susceptibles de hacer negocios con ellos.
- ▶ **Cuentas.** Clientes con los que ya tenemos relaciones comerciales.



Utilidades de CRM Vtiger

- ▶ **Cientes Potenciales.** Aquellos susceptibles de hacer negocios con ellos.
- ▶ **Cuentas.** Clientes con los que ya tenemos relaciones comerciales.
- ▶ **Contactos.** Personas de una cuenta, un contacto puede formar parte de varias cuentas.



Utilidades de CRM Vtiger

- ▶ **Cientes Potenciales.** Aquellos susceptibles de hacer negocios con ellos.
- ▶ **Cuentas.** Clientes con los que ya tenemos relaciones comerciales.
- ▶ **Contactos.** Personas de una cuenta, un contacto puede formar parte de varias cuentas.
- ▶ **Oportunidades.** Operaciones de ventas que estamos gestionando, tiene un seguimiento según el estado en que se encuentre.



Utilidades de CRM Vtiger

- ▶ **Cientes Potenciales.** Aquellos susceptibles de hacer negocios con ellos.
- ▶ **Cuentas.** Clientes con los que ya tenemos relaciones comerciales.
- ▶ **Contactos.** Personas de una cuenta, un contacto puede formar parte de varias cuentas.
- ▶ **Oportunidades.** Operaciones de ventas que estamos gestionando, tiene un seguimiento según el estado en que se encuentre.
- ▶ **Campañas.** Gestión de las Campañas de Marketing, con presupuesto y control de gastos y beneficios.



Utilidades de CRM Vtiger

- ▶ **Cientes Potenciales.** Aquellos susceptibles de hacer negocios con ellos.
- ▶ **Cuentas.** Clientes con los que ya tenemos relaciones comerciales.
- ▶ **Contactos.** Personas de una cuenta, un contacto puede formar parte de varias cuentas.
- ▶ **Oportunidades.** Operaciones de ventas que estamos gestionando, tiene un seguimiento según el estado en que se encuentre.
- ▶ **Campañas.** Gestión de las Campañas de Marketing, con presupuesto y control de gastos y beneficios.
- ▶ **Incidencias.** Asignadas a una persona y con un seguimiento del estado en que se encuentra.
- ▶ **Proyectos.** Gestión de los proyectos, compartidos o no.



Utilidades de CRM Vtiger

- ▶ **Cientes Potenciales.** Aquellos susceptibles de hacer negocios con ellos.
- ▶ **Cuentas.** Clientes con los que ya tenemos relaciones comerciales.
- ▶ **Contactos.** Personas de una cuenta, un contacto puede formar parte de varias cuentas.
- ▶ **Oportunidades.** Operaciones de ventas que estamos gestionando, tiene un seguimiento según el estado en que se encuentre.
- ▶ **Campañas.** Gestión de las Campañas de Marketing, con presupuesto y control de gastos y beneficios.
- ▶ **Incidencias.** Asignadas a una persona y con un seguimiento del estado en que se encuentra.
- ▶ **Proyectos.** Gestión de los proyectos, compartidos o no.
- ▶ **Reuniones, Llamadas, Tareas, e-Mails,** y todo lo que normalmente se hace manualmente y por separado.



Puede ver una demo de CRM Vtiger en:

<http://ac-soluciones.es/demos/crm/>

Usuario: demo

Contraseña: demo

Notas:

- Puede realizar las acciones que desee, no se preocupe si borra datos, para eso está la demo.
- No use datos reales de su empresa ni de sus clientes, otros usuarios pueden estar utilizando la misma demo que usted.

