

CRM para el manejo de las relaciones con los clientes

AGENDA

- ▶ Concepto de CRM
- ▶ Beneficios
- ▶ CRM como aplicación
- ▶ Módulos (ciclo de vida del cliente)
- ▶ Concepto de XRM
- ▶ Como elegir un CRM
- ▶ Conclusiones/Aclaraciones

CRM

CRM = Sistema que “(...) ayuda a las empresas a administrar sus relaciones con los clientes. Estos aportan información para coordinar todos los procesos de negocios relacionados con los clientes en las áreas de ventas, marketing y servicio al cliente, para optimizar los ingresos, al igual que la satisfacción y la retención del cliente. Esta información le sirve a la empresa para indicar, atraer y conservar a los clientes más redituables, proporcionar mejor servicio a los clientes existentes y, en consecuencia, incrementar las ventas.” K. Laudon y J. Laudon.

- ▶ **Intento por codificar los valores corporativos poniendo el cliente por delante. Es una cultura y una disciplina corporativa para la definición de prioridades.**

CRM ¿Para que?

- ▶ **Adquirir nuevos clientes** por medio de la difusión del elemento diferenciador que ofrece su producto o servicio.
- ▶ **Retener sus mejores clientes** por medio de una mejor respuesta para satisfacer sus necesidades.
- ▶ **Aumentar el valor de su relación con el cliente.**
- ▶ Diseñar e implementar programas y procesos CRM que le permitan: **Crear una relación continua y más cercana con su cliente.**
- ▶ **Manejar el ciclo de vida** de la relación del cliente con la compañía y sus empleados.
- ▶ **Responder y reaccionar en tiempo real** a las necesidades, inquietudes, problemas, quejas y oportunidades a través de todos los puntos de contacto.

CRM – Aplicación

- ▶ Aplicativo **full web** orientado a administrar todos los procesos relacionados con clientes internos y externos (ventas, marketing y servicios)
- ▶ Diseñado para **adaptarse a las necesidades** de cada Negocio (flujos de trabajo, documentos, datos particulares, reportes, etc.)
- ▶ Sin la necesidad de programación técnica
- ▶ Desarrollado de manera que no solo automatiza los procesos, sino que lo hace de **muy fácil aprendizaje y utilización** para los usuarios finales
- ▶ Gran **integración** con las herramientas de Office
- ▶ Aplicación representativa de las facilidades que brinda los sistemas de información construidos con **moderna tecnología**

The screenshot shows the Microsoft Dynamics CRM interface in a Windows Internet Explorer browser. The interface is divided into several sections:

- Top Bar:** Contains navigation links like 'Nueva actividad', 'Nuevo registro', and 'Herramientas'. A search bar is also present.
- Left Navigation Pane:** Labeled 'Mi área de trabajo', it contains a tree view with categories like 'Actividades', 'Calendario', 'Importaciones', 'Clientes', 'Cuentas', and 'Contactos'. A callout '1' points to this pane.
- Activities Section:** Features a search bar, filter dropdowns for 'Vencimiento' (set to 'Todo') and 'Tipo' (set to 'Todas'), and a 'Vista' dropdown (set to 'Mis actividades'). Below this is a toolbar with icons for 'Nuevo', 'Ejecutar flujo de trabajo...', and 'Más acciones'. A callout '2' points to the top navigation area, '3' points to the filter dropdowns, and '4' points to the toolbar.
- Activities List:** A table with columns: 'Tipo de actividad', 'Tema', 'Referencia', 'Prioridad', and 'Fecha de inicio'. It contains 8 rows of activity records. A callout '5' points to the first row.
- Bottom Navigation Pane:** Labeled 'Personalizar área de trabajo...', it contains a list of modules: 'Área de trabajo', 'Ventas', 'Marketing', 'Servicio', 'Configuración', and 'Centro de recursos'. A callout '7' points to this pane.
- Footer:** Shows '1 de 8 seleccionados', 'Página 1', and an alphabetical index (Todos, #, A-Z). A callout '6' points to the page navigation area.

Interface de Área de Trabajo

1. Panel de exploración
2. Barra de herramientas Estándar
3. Barrar de Filtro de Actividades
4. Barra de herramientas Acciones
5. Lista de registros
6. Avanzar página
7. Módulo de Ventas

Microsoft Dynamics CRM 4.0 para Marketing



- ▶ Modulo de MKT
- ▶ Campañas de MKT
- ▶ Listas de MKT

El Módulo de Marketing contiene:

- Clientes Potenciales
- Listas de Marketing
- Campañas

Nueva actividad ▾ Nuevo registro ▾ Ir a ▾ Herramientas ▾ Búsqueda avanzada

- Marketing
- Clientes potenciales
- Cuentas
- Contactos
- Listas de marketing
- Campañas
- Productos
- Documentación de ventas
- Campañas exprés

Campañas

Buscar registros

	Nombre ▲	Estado	Fecha de inicio propuesta	
▶	Capacitación - Personalizando el MS Dynamics CRM	Propuesta		
▶	Evento Microsoft - Gestión de Clientes CRM	Propuesta	20/11/2008	
▶	Evento Office Performance	Propuesta		

Interface de Marketing

1. Panel de exploración
2. Barra de herramientas Estándar
3. Barra de herramientas Acciones
4. Lista de registros
5. Avanzar página
6. Módulo de Marketing

- Área de trabajo
- Ventas
- Marketing
- Servicio
- Configuración
- Centro de recursos

1 de 3 seleccionados.

« « Página 1

Todos # A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Microsoft Dynamics CRM 4.0 para Ventas



- ▶ Modulo de Ventas
- ▶ Procesos de Venta
- ▶ Clientes Potenciales
- ▶ Cuentas
- ▶ Contactos
- ▶ Oportunidades

El Modulo de Ventas contiene:

- Clientes Potenciales
- Oportunidades
- Ofertas
- Pedidos
- Facturas

Microsoft Dynamics CRM

Nueva actividad ▾ Nuevo registro ▾ Ir a ▾ Herramientas ▾ Búsqueda avanzada

Ventas

- Clientes potenciales
- Oportunidades**
- Cuentas
- Contactos
- Listas de marketing
- Competidores
- Productos
- Documentación de ventas
- Ofertas
- Pedidos
- Facturas
- Campañas exprés

Oportunidades

Buscar registros: Oportunidades abiertas

Nuevo | [iconos] | Más acciones ▾

	Fecha de Alta	Cliente	Tipo Oportunidad	Estado Oportunidad	Ingresos Estimados	Fecha Estimada de C
▶	10/04/2008	Energy Consulting Services S.A.	Soporte Implem...	A Contactar	10.000	
▶	30/04/2008	Aseguradores de Cauciones	Venta de Curso	A Contactar	900	
▶	30/04/2008	Aseguradores de Cauciones	Venta de Curso	A Contactar		
▶	30/04/2008	Errepar	Venta de Curso	A Contactar		
▶	30/04/2008	Norberto Galarraqa	Venta de Curso	A Contactar		
▶	30/04/2008	Irene Forti	Venta de Curso	Ganado		

1 de 6 seleccionados. Página 1

Todos # A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Local intranet 100%

Interface de Ventas

1. Panel de exploración
2. Barra de herramientas Estándar
3. Barra de herramientas Acciones
4. Lista de registros
5. Avanzar página
6. Módulo de Ventas

Microsoft Dynamics CRM 4.0 para Servicio al cliente



- ▶ Modulo de Servicios
- ▶ Calendario de Servicios
- ▶ Casos
- ▶ Knowledge Base
- ▶ Contratos

The screenshot shows the Microsoft Dynamics CRM interface for the Services module. The top navigation bar includes the Microsoft Dynamics CRM logo, the user name 'Martín Tesselhoff', and the role 'BI Applications'. Below the navigation bar is a menu with options like 'Nueva actividad', 'Nuevo registro', 'Ir a', 'Herramientas', and 'Búsqueda avanzada'. The left sidebar contains a 'Servicio' section with a list of modules: 'Calendario de servicios', 'Casos', 'Cuentas', 'Contactos', 'Knowledge Base', 'Contratos', 'Productos', 'Servicios' (highlighted), 'S.A.R.', and 'Ordenes de Trabajo'. The main content area is titled 'Servicios' and contains a search bar, a toolbar with 'Nuevo' and 'Más acciones', and a list header with 'Nombre'. The bottom of the interface shows a status bar with '0 de 0 seleccionados', a grid of columns labeled 'Todos', '#', 'A', 'B', 'C', 'D', 'E', 'F', 'G', 'H', 'I', 'J', 'K', 'L', 'M', 'N', 'O', 'P', 'Q', 'R', 'S', 'T', 'U', 'V', 'W', 'X', 'Y', 'Z', and a 'Página 1' indicator. A bottom status bar displays 'Error en la página.' and 'Local intranet'.

El Módulo de Servicios contiene:

- Calendario
- Casos
- Contratos
- Servicios

Interface de Servicios

1. Panel de exploración
2. Barra de herramientas Estándar
3. Barra de herramientas Acciones
4. Lista de registros
5. Avanzar página
6. Módulo de Ventas

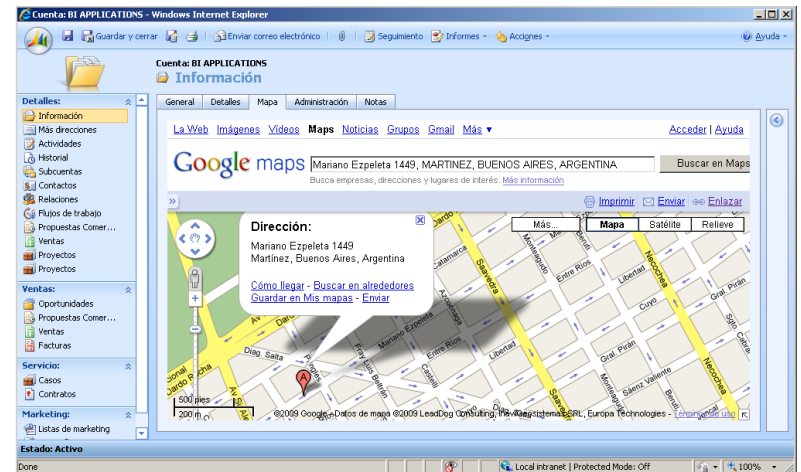
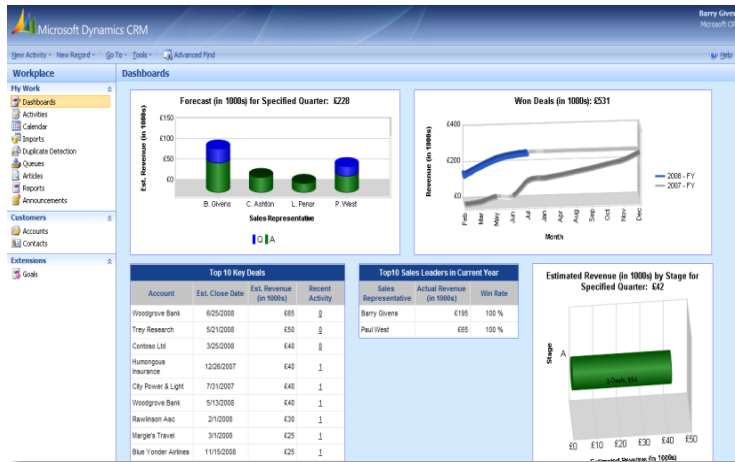
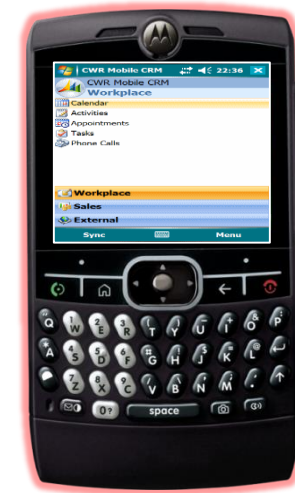
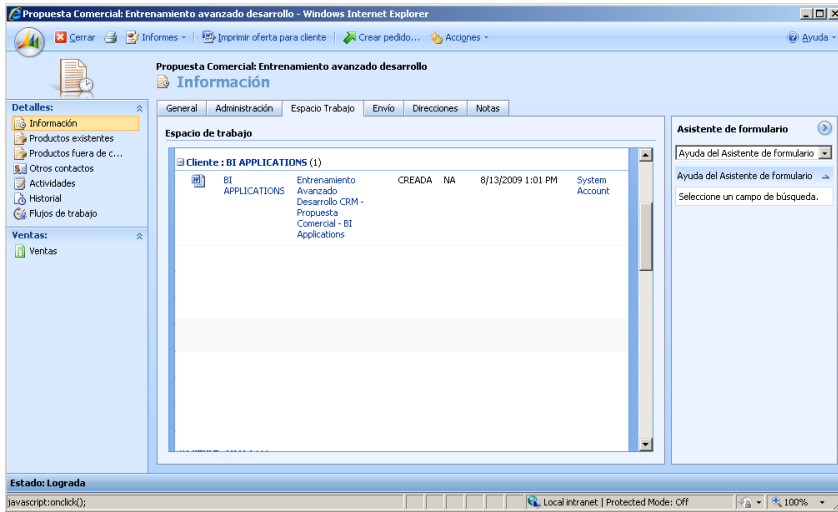
6

5

XRM

- ▶ **XRM (“Anything” o eXtended Relationship Management) es una Plataforma de Desarrollo de Aplicaciones, que construye soluciones reales de Negocios; es un aplicativo para extender el manejo de relaciones para cualquier proceso en nuestras organizaciones.**
- ▶ **XRM es un nuevo concepto del CRM, una plataforma que permite acelerar la construcción de aplicaciones de negocio y que puede llegar a ahorrar hasta un 70% del costo y tiempo de desarrollo e implementación. Además esta plataforma se integra con sus aplicaciones de escritorio de forma natural y le permite adaptarla y crecer sobre ella; pudiendo así gestionar distintas líneas de negocio con una única solución. Con esto podemos decir que el XRM es una parte fundamental para lograr la *Automatización de la Oficina*.**

Customización de soluciones



Visualización de la BD

Microsoft SQL Server Management Studio interface showing the Object Explorer. The left pane displays the server hierarchy: MOSSFPM (SQL Server 9.0.3042 - CONTOSO) > Databases > Tables. The right pane shows a table with columns: es..., OwningTeam, OwningUser, OriginatingLeadId, PaymentTerms..., ShippingMetho..., PrimaryContactId, ParticipatesIn..., Name, AccountNumber. The table contains two rows of data.

es...	OwningTeam	OwningUser	OriginatingLeadId	PaymentTerms...	ShippingMetho...	PrimaryContactId	ParticipatesIn...	Name	AccountNumber
ad...	NULL	f335555d-18ad-...	NULL	NULL	1	NULL	False	ejemplo2	NULL
ad...	NULL	f335555d-18ad-...	NULL	NULL	1	NULL	False	ejemplo	9238

Microsoft Dynamics CRM - Windows Internet Explorer. The browser address bar shows http://mossfpm:5555/FPM/loader.aspx. The page title is 'Microsoft Dynamics CRM'. The main content area displays 'Cuentas' (Accounts) with a search bar and a list of accounts. The list includes columns for 'Nombre de cuenta', 'Número de centr...', 'Dirección 1: ciudad', 'Contacto principal', and 'Correo electrónico (Contac...'. Two accounts are visible: 'ejemplo' and 'ejemplo2'.

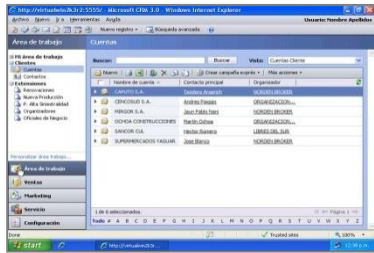
Microsoft Dynamics CRM - Windows Internet Explorer. The browser address bar shows http://mossfpm:5555/FPM/loader.aspx. The page title is 'Cuenta: ejemplo - Windows Internet Explorer'. The main content area displays 'Cuenta: ejemplo' with a search bar and a list of accounts. The list includes columns for 'Nombre de cuenta', 'Número de centr...', 'Dirección 1: ciudad', 'Contacto principal', and 'Correo electrónico (Contac...'. Two accounts are visible: 'ejemplo' and 'ejemplo2'.

Cuenta: ejemplo - Información

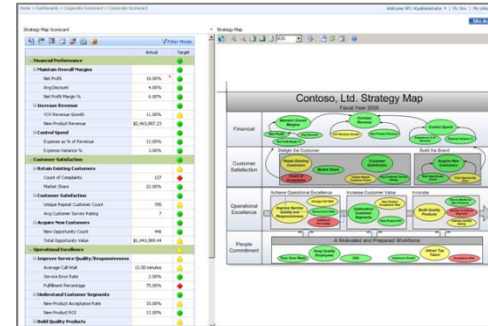
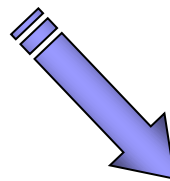
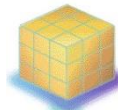
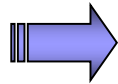
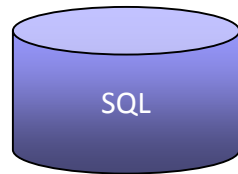
General	Detalles	Administración	Notas
Nombre de cuenta *	ejemplo	Número de centralita	2323984023
Número de cuenta	9238	Otro teléfono	3409580900
Cuenta primaria		Fax	3409580900
Contacto principal		Sito web	http://www.ejemplo.com.ar
Tipo de relación		Correo electrónico	
Divisa	Peso		
Dirección			
Nombre de dirección	comercio	Código postal	1025
Calle 1	cordoba	País o región	argentina
Calle 2		Teléfono	320948320948
Calle 3		Tipo de dirección	Facturación
Ciudad	capital federal	Modo de envío	DHL
Estado o provincia	capital federal	Condiciones de flete	FAS-Franco costado buque

Estado: Activo

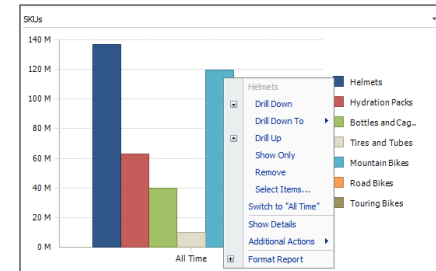
Proceso BI



MS CRM



Balanced Scorecard



Tableros / Reporting



Tableros / Análisis

Como elegir un CRM

- ▶ Que sea escalable
- ▶ Que sea integrable
- ▶ Que ofrezca alta disponibilidad y seguridad y lo avalen sus clientes
- ▶ Que sea customizable
- ▶ Que sea intuitivo en su uso
- ▶ Que recoja toda la información de mis clientes
- ▶ Que ofrezca buen soporte
- ▶ El precio
- ▶ Que ofrezca soluciones móviles

Proveedores de soluciones CRM



Nueva visión de las aplicaciones

- ▶ Aplicaciones full web
- ▶ Alto nivel de personalización de usuarios final
 - Formularios (diseño y edición)
 - Procesos
 - Usuarios y roles de seguridad
 - Navegación
- ▶ Alto nivel de integración entre aplicaciones con mismo motor de DW
- ▶ Unificación de Layouts
- ▶ Soluciones Mobile
- ▶ Redes Sociales (“Social CRM”)

Versión 2011

Microsoft Dynamics CRM 2011 interface showing a dashboard with various charts and activity lists.

Dashboard: Microsoft Dynamics CRM Overview

Open Opportunities

Stage	Value
Open Opportunities	\$175,000.00
Qualified Leads	\$85,000.00
Proposals	\$36,000.00

All leads in current fiscal year

Source Campaign	Count
New customer...	3
Event campai...	1
Direct marke...	5
Ad campaign ...	1

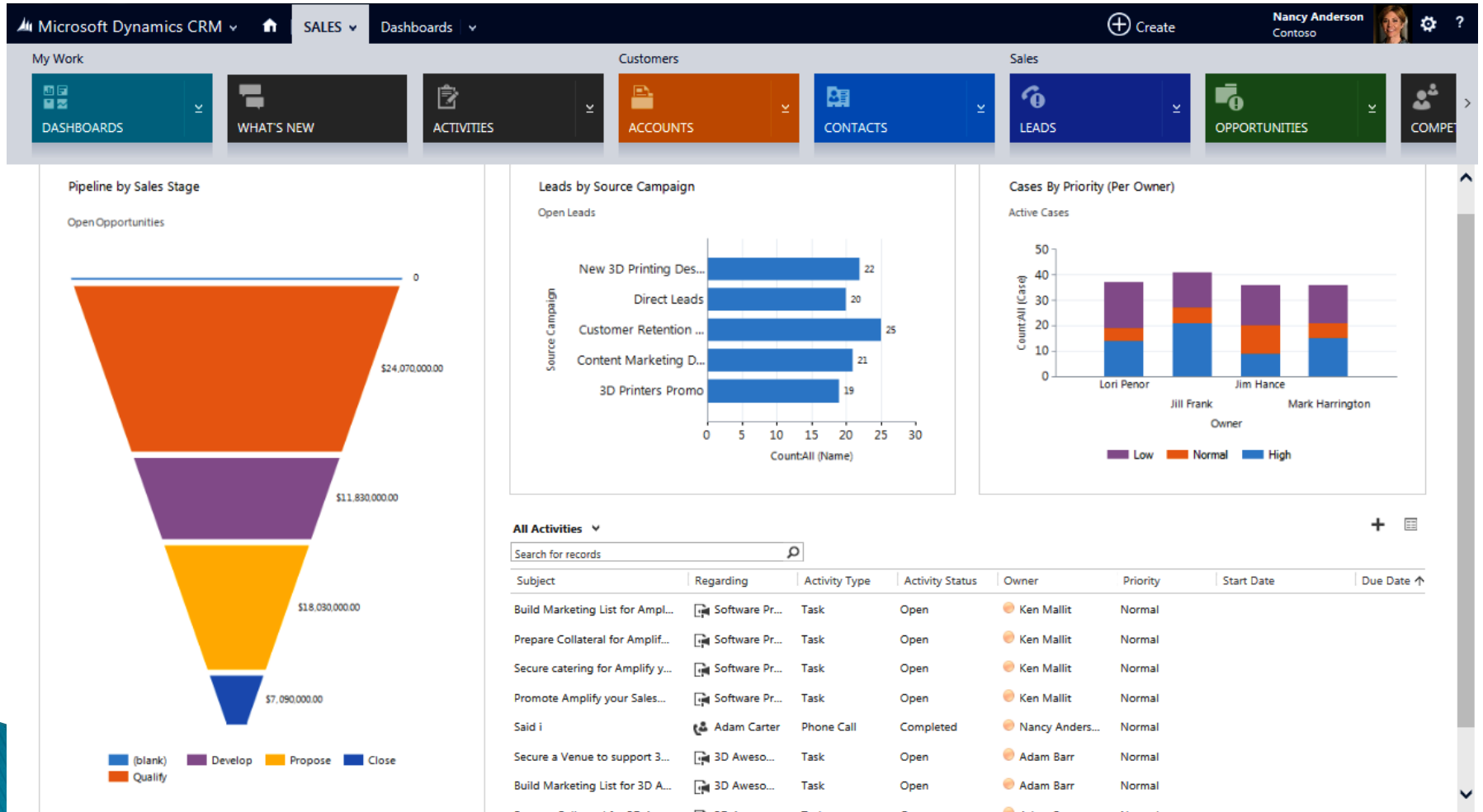
My Active Cases

Day (Created On)	Low	Normal	High
8/31/2012	1	1	0
9/1/2012	1	0	0
9/2/2012	0	1	0
9/3/2012	1	1	0
9/4/2012	1	1	1
9/5/2012	0	1	0
9/6/2012	1	2	1

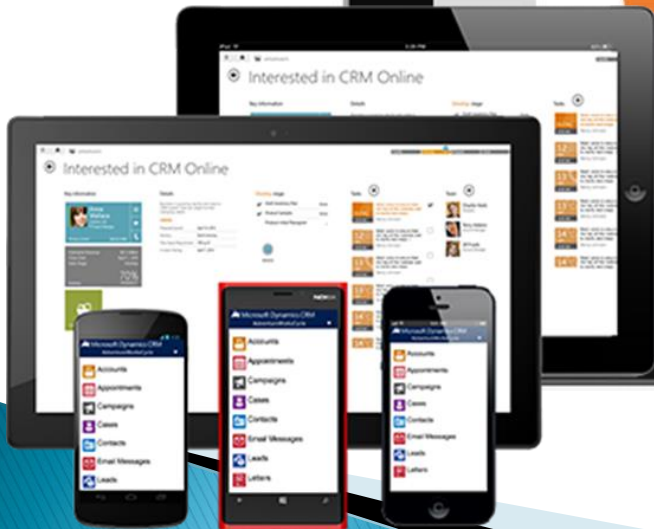
Activities: My Activities

Activity Type	Subject	Regarding	Priority
Task	Evaluation Plan agreed upon (sample)		Normal
Phone Call	Likes some of our new products (sample)		High
Phone Call	Mailed an interest card back (sample)		High
Task	Verbal approval received (sample)		Normal
Phone Call	availability of Product catalogs (sample)		High
Phone Call	Very likely will order from us (sample)		High
Task	Pain admitted by sponsor (sample)		Normal
Phone Call	Discuss high level plans for future collaboration (samp...		High

Versión 2013



Versión 2015



Algunas Conclusiones

▶ CRM

- Es un concepto o disciplina que luego se sistematizo; hoy en día se utiliza a través de una aplicación (software).
- Esta pensado para el manejo del ciclo de vida del cliente.
- Aplicación Interna de la compañía
- Herramienta de segmentación ≠ a ERP
- NO ES UN SOFTWARE DE MICROSOFT! Existen opciones pagas y versiones gratuitas.
- No esta pensado para negocios en los que no se puede conocer al cliente. Ej.: comidas rápidas.

▶ XRM

- Es la expansión de la solución a cualquier característica, modulo o sistema propio de cada negocio (organización).
- Esto es posible gracias a las facilidades para personalizar la aplicación.
- No es una aplicación diferente al CRM, es otro concepto mas amplio.