



CRM - Gestió de clients

"DIGITALITZI I INTEGRE ELS SEUS PROCESSOS COMERCIALS"

CRM ¿Què és un CRM?



- CRM és un model de gestió de tota l'organització, basada en l'orientació al client. El concepte més proper és el de Màrqueting relacional.
- Inclou els sistemes informàtics de suport a la gestió de les relacions amb els clients, a la venda i al màrqueting.

CRM Orientació al client

Orientación al producto

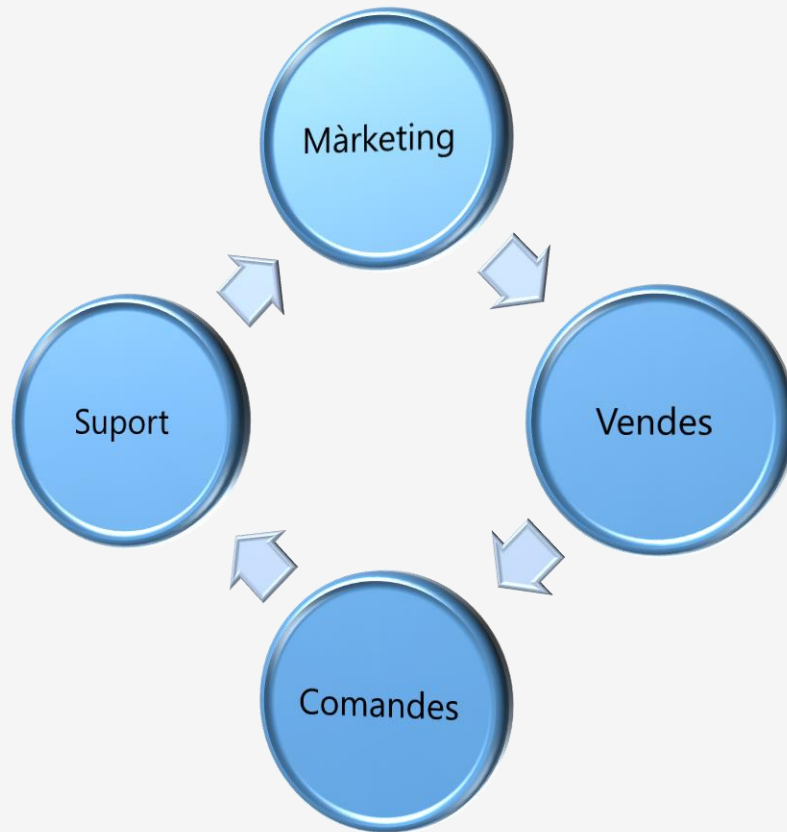


Orientación al cliente



- **Descobrir** les necessitats, els desitjos, els gustos i les expectatives del client.
- **Desenvolupar productes** en funció de les necessitats esmentades.
- **Flexibilitat i adaptabilitat** per respondre amb rapidesa als canvis de necessitats dels clients.
- **La cultura i les estratègies** de l'empresa estan alineades amb els interessos dels clients.
- **Coordinació interdepartamental** per assolir i mantenir la fidelitat dels clients.
- **Anàlisi i control** de la rendibilitat dels productes per client.
- **Millora contínua** de la prestació del servei per oferir una atenció excepcional.
- **Enfortir amb els clients les relacions** a llarg termini basades en la confiança mútua, el compromís i la comunicació bidireccional.

CRM Funcionalitats



Màrketng

- Automatització de la força de vendes
- Campanyes de màrquetng
- Forecast

Vendes

- Assignació de clients potencials (leads)
- Generació i seguiment de oportunitats

Comandes

- Seguiment de comandes
- Lliurament de productes

Suport

- Servei al client
- Base de coneixement

CRM Beneficis I



Automatització de Processos de Negoci

Automatitza les vendes, màrqueting i processos de serveis per reduir l'error humà.



Millora del ratio de conversió de Lead a Client

Traça totes les interaccions del client i converteix el lead en client.



Configuració de productes personalitzada

Permet personalitzar productes segons la zona, país o segment.



Gestió de campanyes

Redueix el cost de les campanyes, analitza les dades i projecta futures estratègies de màrqueting.

CRM Beneficis II



Segmentació de clients

Divideix la base de clients en grups que comparteixen característiques similars, com l'edat, els patrons de comportament, la geografia, ...



Social Media Marketing

Ajuda a executar i seguir campanyes de màrqueting en social media.



Reducció del cicle de vendes

Ajuda el venedor a seguir els leads i comunicar-se efectivament per tancar la venda ràpidament.



Millora la fidelització del client

Ajuda l'organització a incrementar la satisfacció i la lleialtat del client.

CRM Beneficis III



Comunicació amb el client

Automatitza la comunicació amb el client via email, missatgeria, ...



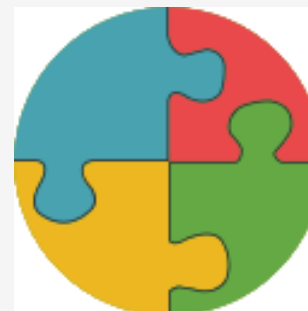
Gestió de tasques

Crea i assigna tasques entre empleats basant-se en el seu perfil, habilitats, disponibilitat, ...



Canals de comunicació

Es comunica amb els clients segons els canals preferits.



Colaboració entre equips

Ajuda a unir els diferents departaments (com Vendes, Màrqueting, Botigues) dins de l'organització.

SUITE CRM

SuiteCRM

SalesAgility

SuiteCRM Característiques



- SuiteCRM és una solució de programari lliure basada en el popular SugarCRM
- Des de la seva creació ha anat guanyant el premi Bossie Awards al millor CRM de codi obert.
- Incorpora més mòduls i noves funcionalitats a la versió estàndard de SugarCRM

SuiteCRM Mòduls



✓ Comptes	✓ Reunions	✓ Calendari	✓ Notes
✓ Oportunitats	✓ Trucades	✓ Plantilles PDF	✓ Campanyes
✓ Casos	✓ Projectes	✓ Contactes	✓ Ofertes
✓ Informes	✓ Usuaris	✓ Documents	✓ Públic objectiu
✓ Events	✓ Tasques	✓ Factures	✓ Workflows
✓ Clients potencials	✓ Errors	✓ Productes	✓ Contractes
✓ Emails	✓ Base de coneixement		

Gràcies

*"Si conoces a los demás y te conoces a ti mismo, ni en cien batallas correrás peligro;
si no conoces a los demás, pero te conoces a ti mismo, perderás una batalla y ganarás otra;
si no conoces a los demás ni te conoces a ti mismo, correrás peligro en cada batalla."*

Sun Tzu



teasa

C/ Sardenya, 397-399 2n 5a

08025 Barcelona

Tel. 934 874 260

Email: teasa@teasa.es

www.teasa.es



teasa*Consulting*

ESTRATÈGIA | ORGANITZACIÓ | MANAGEMENT



teasatech

TRANSFORMACIÓ DIGITAL | INDÚSTRIA 4.0 | INNOVACIÓ