



teasatech

TRANSFORMACIÓN DIGITAL | INDUSTRIA 4.0 | INNOVACIÓN



CRM - Gestión de clientes

"DIGITALICE E INTEGRE SUS PROCESOS COMERCIALES"

CRM ¿Qué es un CRM?



- CRM es un modelo de gestión de toda la organización, basada en la orientación al cliente. El concepto más cercano es el Marketing relacional.
- Incluye los sistemas informáticos de apoyo a la gestión de las relaciones con los clientes, a la venta y al marketing.

CRM Orientación al cliente

Orientación al producto



Orientación al cliente



- **Descubrir** las necesidades, deseos, gustos y expectativas del cliente.
- **Desarrollar productos** en función de dichas necesidades.
- **Flexibilidad y adaptabilidad** para responder con rapidez a los cambios de necesidades de los clientes.
- **La cultura y las estrategias** de la empresa están alineadas con los intereses de los clientes.
- **Coordinación interdepartamental** para lograr y mantener la fidelidad de los clientes.
- **Análisis y control** de la rentabilidad de los productos por cliente.
- **Mejora continua** de la prestación del servicio para brindar una atención excepcional.
- **Fortalecer con los clientes las relaciones** a largo plazo basadas en la confianza mutua, el compromiso y la comunicación bidireccional.

CRM Funcionalidades



Marketing

- Automatización de la fuerza de ventas
- Campañas de marketing
- Forecast

Ventas

- Asignación de clientes potenciales (leads)
- Generación y seguimiento de oportunidades

Pedidos

- Seguimiento de pedidos
- Entrega de productos

Soporte

- Servicio al cliente
- Base de conocimiento

CRM Beneficios I



Automatización de Procesos de Negocio

Automatiza las ventas, marketing y procesos de servicios para reducir el error humano.



Mejora del ratio de conversión de Lead a Cliente

Traza todas las interacciones del cliente y convierte al lead en cliente.



Configuración de productos personalizada

Permite personalizar productos según la zona, país o segmento.



Gestión de campañas

Reduce el coste de las campañas, analiza los datos y proyecta futuras estrategias de marketing.

CRM Beneficios II



Segmentación de clientes

Divide la base de clientes en grupos que comparten características similares, como la edad, patrones de comportamiento, geografía, ...



Social Media Marketing

Ayuda a ejecutar y seguir campañas de marketing en social media.



Reducción del ciclo de ventas

Ayuda al vendedor a seguir los leads y comunicarse efectivamente para cerrar la venta rápidamente.



Mejora la fidelización del cliente

Ayuda a la organización a incrementar la satisfacción y lealtad del cliente.

CRM Beneficios III



Comunicación con el cliente

Automatiza la comunicación con el cliente vía email, mensajería, ...



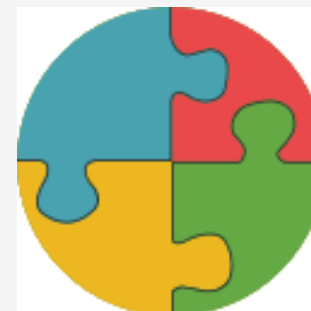
Gestión de tareas

Crea y asigna tareas entre empleados basándose en su perfil, habilidades, disponibilidad, ...



Canales de comunicación

Se comunica con los clientes según sus canales preferidos.



Colaboración entre equipos

Ayuda a unir los diferentes departamentos (como Ventas, Marketing, Tiendas) dentro de la organización.

SUITE CRM

SuiteCRM

SalesAgility

SuiteCRM Características



- SuiteCRM es una solución de software libre basada en el popular SugarCRM
- Desde su creación ha ido ganando el premio Bossie Awards al mejor CRM de código abierto.
- Incorpora más módulos y nuevas funcionalidades a la versión estándar de SugarCRM

SuiteCRM Módulos

✓ Cuentas	✓ Reuniones	✓ Calendario	✓ Notas
✓ Oportunidades	✓ Llamadas	✓ Plantillas PDF	✓ Campañas
✓ Casos	✓ Proyectos	✓ Contactos	✓ Ofertas
✓ Informes	✓ Usuarios	✓ Documentos	✓ Público objetivo
✓ Eventos	✓ Tareas	✓ Facturas	✓ Workflows
✓ Clientes potenciales	✓ Errores	✓ Productos	✓ Contratos
✓ Emails	✓ Base de conocimiento		

Gracias

*"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*

ESTRATEGIA | ORGANIZACIÓN | MANAGEMENT



teasatech

TRANSFORMACIÓN DIGITAL | INDUSTRIA 4.0 | INNOVACIÓN