



6 razones por las que tu empresa requiere de un CRM

# CRM

## Qué es un CRM?

Un **CRM** por sus siglas en inglés (Customer Relationship Management) se refiere al sistema que permite gestionar de manera eficiente y ordenada los clientes, las ventas y el área de marketing de las compañías. Adoptar un Software de este tipo te permite crear estrategias de fidelización al cliente con información en tiempo real y certera.

“ Mantente cerca de tus clientes.  
Tan cerca que seas tú el que  
les diga lo que necesitan  
mucho antes de que ellos se  
den cuenta que lo necesitan. ”

Steve Jobs



## 6 razones por las que tu empresa requiere de un CRM

1

### Interactúa más con tus clientes

Con este sistema, cada usuario tendrá una pantalla de trabajo con toda la información necesaria relativa a su cliente y a los productos a ofrecer, es decir: datos básicos, comerciales, clasificación según atributos, productos ya adquiridos, estado de cuenta corriente, cotizaciones realizadas, conversaciones previas, ventas realizadas en un periodo, contactos de cliente, compromisos establecidos y otros, lo que le permitirá dar una respuesta adecuada a las necesidades de cada negocio.

### Evalúa tus campañas de marketing y medios de comunicación

Maneja las distintas campañas de marketing y define el guion de las llamadas para cada una de ellas. De esta manera podrás ingresar en línea las respuestas de los clientes, lo que facilita el análisis de los resultados de tele mercadeo. Adicionalmente, para las llamadas entrantes, podrás tener la opción de identificar los medios por los cuales los clientes han adquirido conocimiento de la empresa o del producto ofertado, lo que permite un análisis posterior de la efectividad de los distintos medios de comunicación.

3

### Fideliza tus clientes

Si tienes tus metas alineadas para lograr la fidelización de los clientes, fortalecer las relaciones con estos, con base en la satisfacción continua de sus necesidades, entonces adoptar un CRM es fundamental. Así puedes contar con información oportuna que permita tomar decisiones adecuadas.

# 6 razones por las que tu empresa requiere de un CRM

## 4 Evalúa los prospectos y cierres de negocios

El poder evaluar los prospectos en relación con sus posibilidades de cierre, conocer los prospectos generados por tipo de productos, así como estimar los posibles montos de ventas, son algunos de los análisis que ofrece un CRM para la gestión comercial. Al cerrar los negocios se generan automáticamente las cotizaciones y/o las notas de ventas, las cuales quedan ingresadas directamente en el sistema respectivo, para su posterior gestión.

## 5 Consultas e informes

Un CRM te permite realizar las siguientes consultas e informes:

- Ventas/oportunidades pendientes
- Gestión por tipo de transacción
- Evaluación de acciones de marketing
- Análisis de gestión por ejecutivo
- Eficacia de la gestión comercial
- Análisis de pérdida por concepto
- Consulta paramétrica de empresas
- Consulta de clientes no contactados

## 6 Cloud

Mantener la información en línea será fundamental para optimizar el uso de estas herramientas. Un CRM conectado con la nube te permitirá hacer más fácil el almacenamiento y la transferencia de datos.

“ Un CRM es ideal para las diversas áreas de una empresa como mercadeo, ventas y servicio al cliente, pues permite un seguimiento integral de los clientes, registrando todas las actividades y dando seguimiento a los compromisos adquiridos con cada uno. ”

Afirma Gonzalo Sandstad, Gerente de Ventas de Softland Costa Rica.

# ¿Cómo implementar un CRM correctamente?

## PASO 01

**Que esté realmente alineado a la estrategia de la compañía:** Como cualquier proyecto, para que funcione requiere compromiso, enfoque y recursos que no podrán ser efectivos si no están correctamente alineados a la estrategia de la compañía.



## PASO 02

**Ir por etapas:** es más efectivo hacer el proyecto por etapas, incluyendo áreas y funciones estructuralmente. Pretender lograrlo al 100% en un mismo proyecto puede hacerlo tan largo y/o complicado que termine no teniendo el impacto deseado.



## PASO 03

**Involucramiento de los colaboradores:** Las personas son las que generan los resultados. Por lo tanto, deben estar involucrados y tomar posiciones activas de participación y liderazgo.



## PASO 04

**Asegura la tecnología disponible:** hay que asegurar que las tecnologías utilizadas sean las correctas y tengan las características de confiabilidad seguridad adecuadas.



## PASO 05

**Indicadores claros:** Los indicadores de gestión con el cliente deben ser claros, fáciles de interpretar y oportunos. Este es uno de los aspectos que le da sentido a la implementación del CRM.





## Respaldo de un CRM

Organizar, automatizar y sincronizar los procesos en tu negocio, te permitirán satisfacer las necesidades de tus clientes. Contar con un CRM se convierte en una pieza clave para el respaldo de tu compañía.

### Beneficios:

- Encontrar, atraer y ganar nuevos clientes
- Retener a clientes actuales
- Reducir costos de marketing y servicio al cliente

## Características Básicas SoftlandCRM

- Permite la gestión de una o más empresas.
- Acceso vía Internet en cualquier momento y lugar.
- Definición de parámetros respecto a: grupos de trabajo, tipos de compromisos, origen de contactos, acciones de Marketing, conceptos de pérdida, regiones, etc.
- Alto nivel de seguridad por: usuarios, perfiles y procesos.
- Exhaustivo manejo de los antecedentes de los clientes: ficha de datos generales, seguimientos de contactos, informe de ventas realizadas, estados de cuenta del cliente, cotizaciones y notas de venta emitidas, encuestas realizadas a la empresa, etc.



## Características Básicas SoftlandCRM

- Módulo de consultas e informes globales y específicas referentes a las ventas, compromisos pendientes, gestión por tipo de transacción, evaluación de acciones de marketing, análisis de gestión por ejecutivo, análisis de ventas por ejecutivo y clientes potenciales generados en un periodo.
- Traspaso de todas las consultas y análisis a Excel.
- Control centralizado de las acciones que se están llevando a cabo entre el cuerpo de ventas v/s clientes, su grado de avance y también evaluar las posibilidades concretas de cierres de negocio.
- Creación de encuestas de apoyo a las acciones de marketing con sus respectivas estadísticas.
- Interactúa con Outlook, lo que permite agendar compromisos y mantener el seguimiento de los clientes, además del envío de correos electrónicos a los responsables.







**GrupoSoftland**

¡Contáctanos!

[informes@softland.la](mailto:informes@softland.la) / [www.gruposoftland.com](http://www.gruposoftland.com)

Oficinas: Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, México, Panamá, Perú, República Dominicana.