



CRM Z9

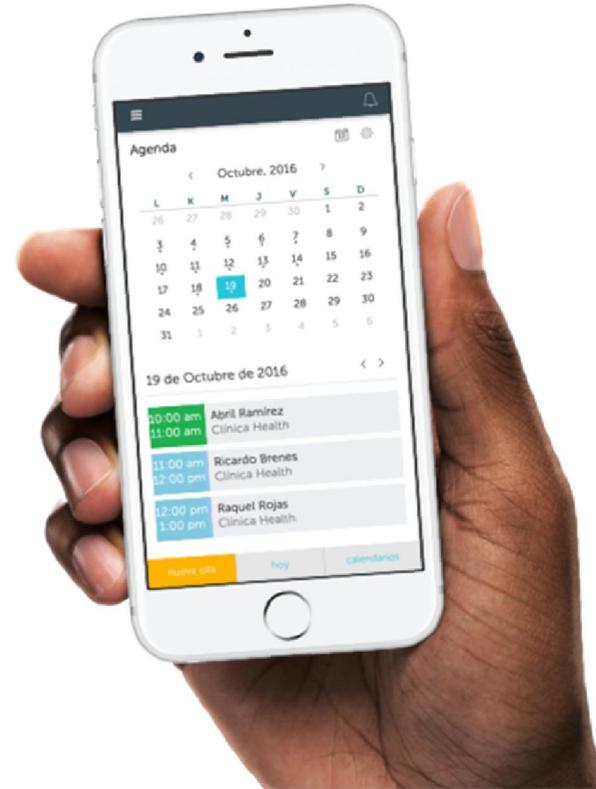
Gestión de Relación
con el Cliente

TechEra

Rubén Pillaca
Gerente de Tecnología

Agenda

- Escenario
- ¿Qué es un CRM?
- CRMZ9
- Módulos del CRMZ9
- Metodología TAM
- Beneficios



Escenario

TechEra



Escenario

¿Cómo nace el CRM?

Nace como consecuencia de nuestra necesidad de responder de manera más eficiente a los requerimientos de nuestros clientes.

Los sistemas actuales generalmente brindan solo información operativa y están diseñados para soporte administrativo/contable pero no de gestión.



Escenario

Necesidades puntuales:

- **Ser eficientes:** mejorar la coordinación e integración del equipo de ventas.
- **Conocer a nuestros clientes:** contar con la información del cliente y con un perfil determinado.
- **Orden:** aplicar una metodología de ventas que permita hacer seguimiento desde el contacto hasta el cierre de venta.
- **Integrar la información:** hacer un seguimiento a acciones de posventa y marketing.



Escenario

¿Necesitábamos un CRM?

Un CRM nos permite registrar clientes y contactos, Información del seguimiento al prospecto hasta que se convierte en cliente. Queríamos saber:

- ¿Cómo y cuándo hicimos contacto con ese prospecto?
- ¿Qué quería?
- ¿Cómo lo atendimos?
- ¿Qué le ofrecimos?
- ¿En qué estado está la cuenta?

Información que sabe un vendedor pero no estaba sistematizada.



¿Qué es un CRM?

TechEra



¿Qué es un CRM?

Son las siglas de Customer Relationship Management, es una solución de gestión de las relaciones con los clientes, orientada a gestionar: la venta, el marketing y el servicio postventa o de atención al cliente.

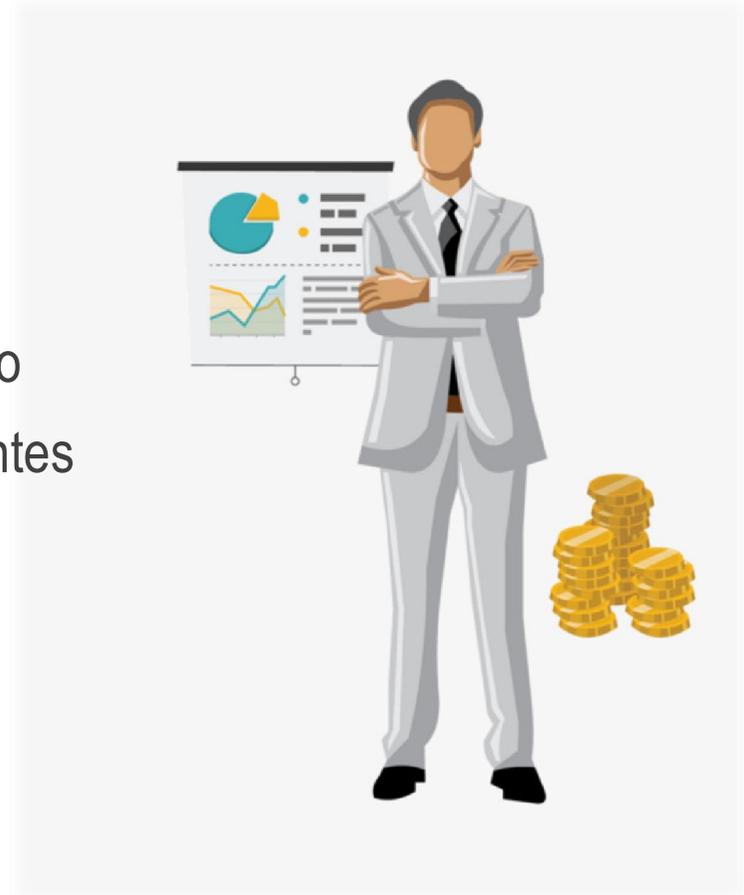
Permite maximizar el conocimiento de los clientes y de esta forma entender sus necesidades y anticiparse a ellas.



¿Qué es un CRM?

Características

- Maneja los clientes
- Permite manejar las oportunidades de negocio
- Permite gestionar las actividades con los clientes
- Permite analizar la información de las ventas
- Permite gestionar las ventas
- Permite ver la proyección de las ventas



¿Qué es el CRMZ9?



CRMZ9

Arquitectura:

- Se puede integrar con las aplicaciones de las empresas
- Maneja la información en línea
- Es una aplicación Web
- Trabaja en la nube
- Trabaja con una base de datos relacional



CRMZ9

Formas de adquisición:

- Se venden las licencias del producto
- Tiene un costo por implementación
- Tiene un costo por la adecuación
- Pueden adquirir el servicio de mantenimiento
- Pueden adquirir el servicio de soporte técnico
- Pueden contratar el servicio de desarrollo de nuevas opciones al CRM



Módulos



Módulos del CRMZ9

CRMZ9 cuenta los siguientes módulos:

- Planificación
- Clientes
- Ventas
- Servicio al Cliente
- Soporte Posventa
- Administración
- Marketing
- Seguridad



Planificación

- **Agenda**

CRMZ9 cuenta con una Agenda integrada de uso grupal, en la cual se podrán conocer las actividades de nuestros ejecutivos, registrar llamadas, asignar pendientes, etc., respetando la jerarquía del organigrama de nuestra empresa.

Se integra la agenda con las oportunidades de negocio.



Módulo de Clientes

Permite manejar lo siguiente:

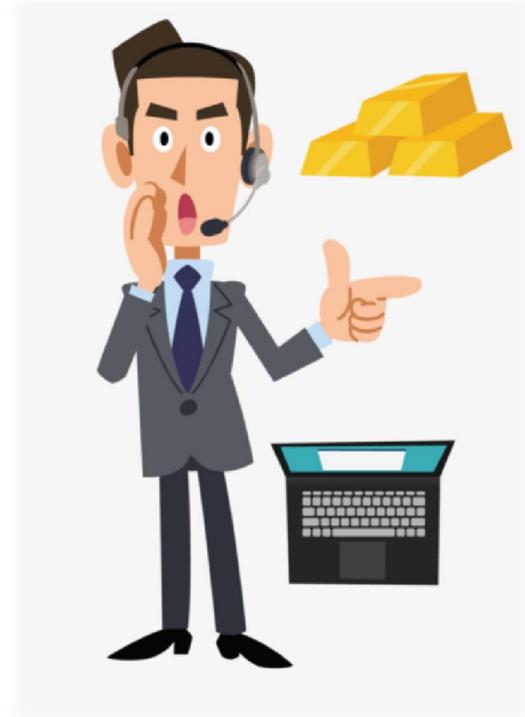
- Creación de clientes
- Creación contactos
- Registro de datos importantes del cliente
- Manejo de información de contacto
- Listado de clientes



Módulo de Ventas

Está orientado a brindar una solución al área comercial, permitiéndole generar cotizaciones, facilitando el acceso a los productos con precios actualizados, atender al cliente en el momento que éste lo solicite.

Permite registrar todas las oportunidades de negocio de la empresa.



Módulo de Servicio al Cliente

Brinda información resumida por áreas de la situación actual del cliente.

Posibilita el seguimiento completo del cliente con referencia a cada producto para informarle nuevas opciones, productos relacionados, ofertas, nuevos servicios, o envío de información



Módulo Soporte Posventa

Este módulo registra cada problema que el cliente tiene en referencia a nuestro producto permitiendo generar soluciones rápidas y efectivas, dejando un registro de cada caso.

Tiene una relación directa con el módulo de Servicio al Cliente.



Módulo Administración

El módulo de Administración tiene a cargo el control de las ventas que se estén generando.

Es el directo responsable de recibir las órdenes de compra generadas por el módulo de ventas, realizando las entregas correspondientes por parte del almacén.



Módulo Marketing

Permite realizar campañas de nuevos productos y servicios y poder captar nuevas oportunidades de negocio.

Trabaja con la información de los clientes actuales y clientes nuevos.



Módulo de Seguridad

Permite al administrador del sistema dar o denegar acceso a la información a los usuarios del sistema, respetando el organigrama de la empresa, y/o asignando accesos a criterio de la organización.



Metodología de Ventas

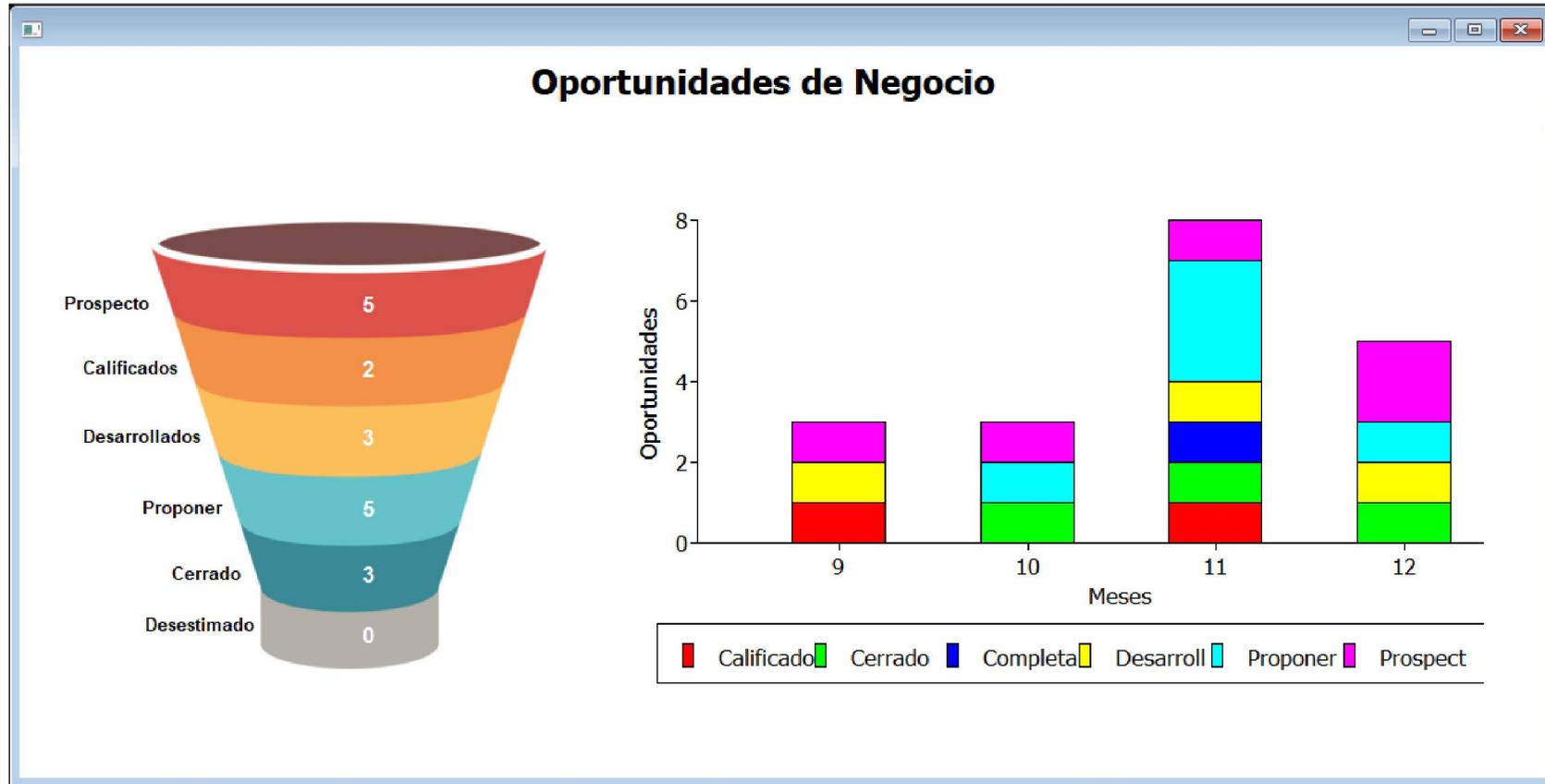
A close-up photograph of two people's hands working on business documents. The person on the left has purple nail polish and a silver ring, holding a black and silver fountain pen. The person on the right is wearing a watch and pointing at a blue pie chart on the paper. In the background, a laptop screen shows a blurred bar chart.

Metodología

- **Target Account Methodology**
 - Es una metodología que permite a las áreas comerciales dar seguimiento al cliente en cada paso del proceso de ventas.
 - Es el resultado de combinar diferentes metodologías existentes en el mercado para adecuarlas a nuestra realidad.



Análisis de las Ventas



Beneficios



Beneficios para las Empresas

- Centraliza la Información de los clientes
- Permite proyectar las ventas
- Convierte los datos en información útil
- Posibilita la segmentación de clientes
- Incrementa el retener a clientes o incrementar su consumo
- Aumenta la posibilidad de captar clientes
- Fideliza a tus clientes
- permite analizar todo el flujo de ventas

