



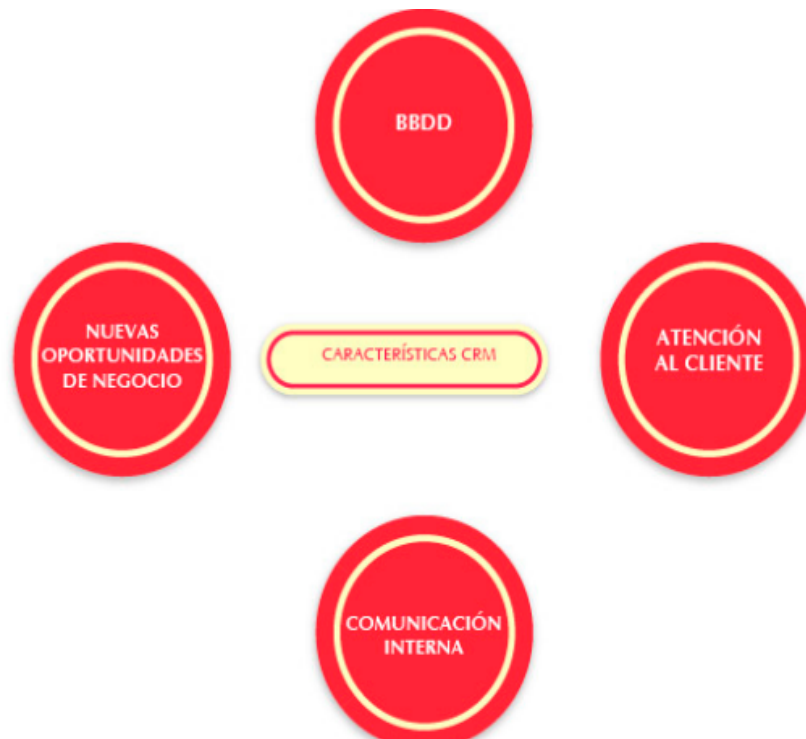
Customer Relationship Management (CRM)

José Vicente Cabañas

¿Qué es CRM?

- Su traducción es “Gestión de las relaciones con los clientes”.
- Modelo de gestión de toda la organización basado en la satisfacción del cliente.
- Contacto muy cercano.
- Ventaja competitiva a través de la información que posee de sus clientes.

Características y oportunidades de un CRM



Ventajas

- Crea fidelidad del cliente y confianza.
- Aumenta la valoración global de la marca.
- Ganamos popularidad.
- Puede aumentarse el precio del producto o servicio.
- Venta cruzada.
- Ayuda a gestionar equipos.
- Planificación futura.

Desventajas

- Es importante la correcta elección de las herramientas CRM.
- Costes de implantación.
- Dificultad en el manejo de grandes cantidades de información.
- Invasión de privacidad del cliente.

CRM Social

- Básico alta actividad de redes sociales.
- Conocer mejor a nuestro público.
- Aumenta la lealtad.
- Aumenta el feedback.
- Minimiza costes de atención al cliente.
- Ayuda a la segmentación.

Aplicaciones CRM (I)

Salesforce

- Ofrece facilidad para planificación.
- Gestión de datos y lanzamiento de ofertas en tiempo real.
- Nube propia.
- Ofrece una red propia para el equipo, distribuidores, socios, etc.
- Precio elevado.

Aplicaciones CRM (II)

- ◉ **Microsofr Dynamic Social**

- ◉ Monitorización de los canales digitales.
- ◉ Herramienta de perfilado social.
- ◉ Acceso a comentarios en canales digitales.
- ◉ Análisis de impacto de campañas
- ◉ Detecta influenciadores y detractores.

Aplicaciones CRM (III) WP-CRM

The screenshot displays the WP-CRM interface. On the left is a sidebar menu with options: Add New, Categories, Post Tags, Media, Links, Pages, Comments, CRM (selected), All People, New Person, Settings, Messages, Newsletters, Appearance, Plugins, Users, Tools, Settings, and Collapse menu. The main content area shows a list of contacts with columns for Information and Email. The contacts listed are: John Company (John SmithRed, john@ud.com), Usability Dynamics, Inc. (Andy Potanin, andy.potanin@usabilitydynamics.com), Mario Jesus (Mario Jesus, Mario@jesus.com), ACME (Chris Jackson, chris@jackson.net), Realty Co (Renee Barb, Renee@bar.com), Melanie Beth (Melanie Beth, MelanieK@beth.com), Some Company (John Lovett, john@somecompany.com), and John (John, john@usabilitydynamics.com). On the right is an Actions panel with a search box, Role Lists (All (458), Administrator (6), Subscriber (458), Real Estate Agent (3)), Product list (WP-Property, WP-CRM, WP-Invoice, WP-Newsletter, WP-MUI, WP-Text, Denali Theme), and Services list (CMS Integration, Web Site Design, Plugin Development, Marketing Services). A Filter Results button is at the bottom of the Actions panel.

Information	Email
John Company John SmithRed	john@ud.com
Usability Dynamics, Inc. Andy Potanin	andy.potanin@usabilitydynamics.com
Mario Jesus Mario Jesus	Mario@jesus.com
ACME Chris Jackson	chris@jackson.net
Realty Co Renee Barb	Renee@bar.com
Melanie Beth Melanie Beth	MelanieK@beth.com
Some Company John Lovett	john@somecompany.com
John John	john@usabilitydynamics.com