

CRM

- ¿Qué es CRM?
- ¿Por qué lo necesitamos?
- CRM y la tecnología
- CRM e Internet
- Conclusiones

**EL VERDADERO VALOR AGREGADO
QUE APORTA EL
CRM A LA EMPRESA**

CRM

- ¿Qué es CRM?
- ¿Por qué lo necesitamos?
- CRM y la tecnología
- CRM e Internet
- Conclusiones

“Nosotros tenemos solo dos fuentes de ventaja competitiva:

- 1) La habilidad de aprender más rápido acerca de nuestros clientes que la competencia, y
- 2) La habilidad de convertir lo aprendido en acción más rápido que la competencia.

Jack Welch

CRM

- ¿Qué es CRM?
- ¿Por qué lo necesitamos?
- CRM y la tecnología
- CRM e Internet
- Conclusiones

CRM = Customer Relationship Management

- ... ¿Se trata de una moda más? ¿Es algo nuevo?
- Según un estudio realizado por Cap Gemini Ernst & Young de noviembre del año 2001, el **67% de las empresas europeas** ha puesto en marcha una iniciativa de **gestión de clientes (CRM)**.
- ... ¿Es un software?
- ... ¿Es una estrategia de negocio?

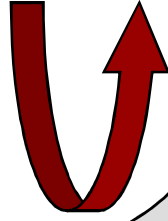
CRM

- ¿Qué es CRM?
- ¿Por qué lo necesitamos?
- CRM y la tecnología
- CRM e Internet
- Conclusiones

DEFINICIÓN:

CRM es una ESTRATEGIA DE NEGOCIO, no una solución de software, cuyos principios básicos incluyen:

- ✓ Alinear la organización alrededor de los clientes
- ✓ Compartir información sobre clientes en toda la empresa
- ✓ Extraer información de distintas fuentes de datos con el fin de entender mejor a los clientes y anticipar sus necesidades



**MAXIMIZAR LA
RENTABILIDAD DE CADA
CLIENTE**

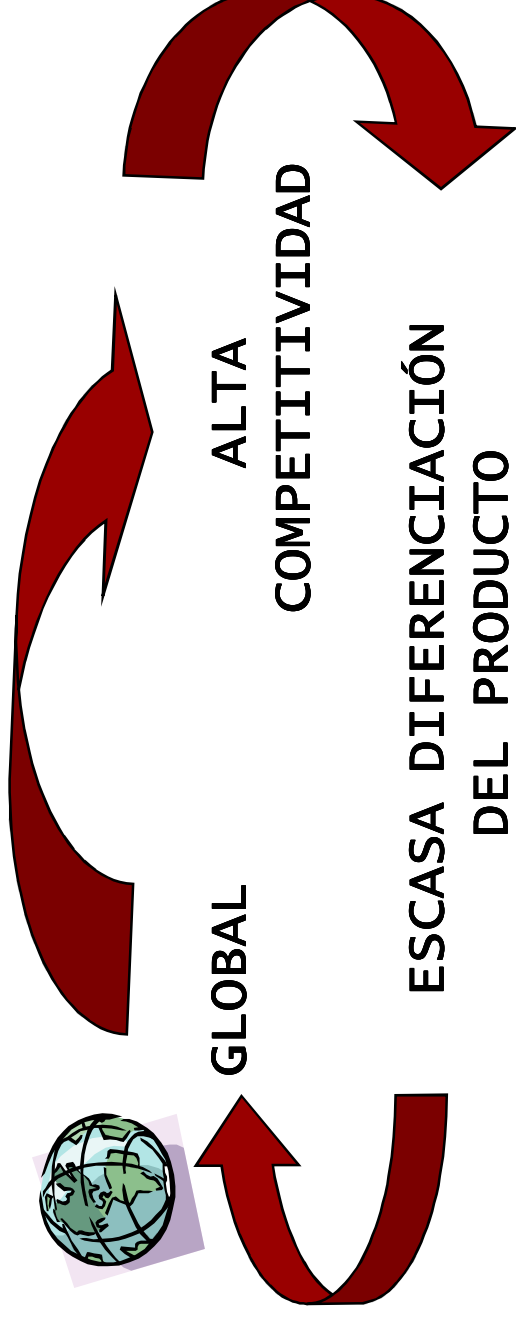
Emma WarriLow

CRM

- ¿Qué es CRM?
- **¿Por qué lo necesitamos?**

- CRM y la tecnología
- CRM e Internet
- Conclusiones

Dentro de un mercado global, cada vez más competitivo, surge la necesidad de centrarse en el cuidado de los clientes.



En este contexto la empresa debe centrarse en el cliente y optimizar su valor para la compañía

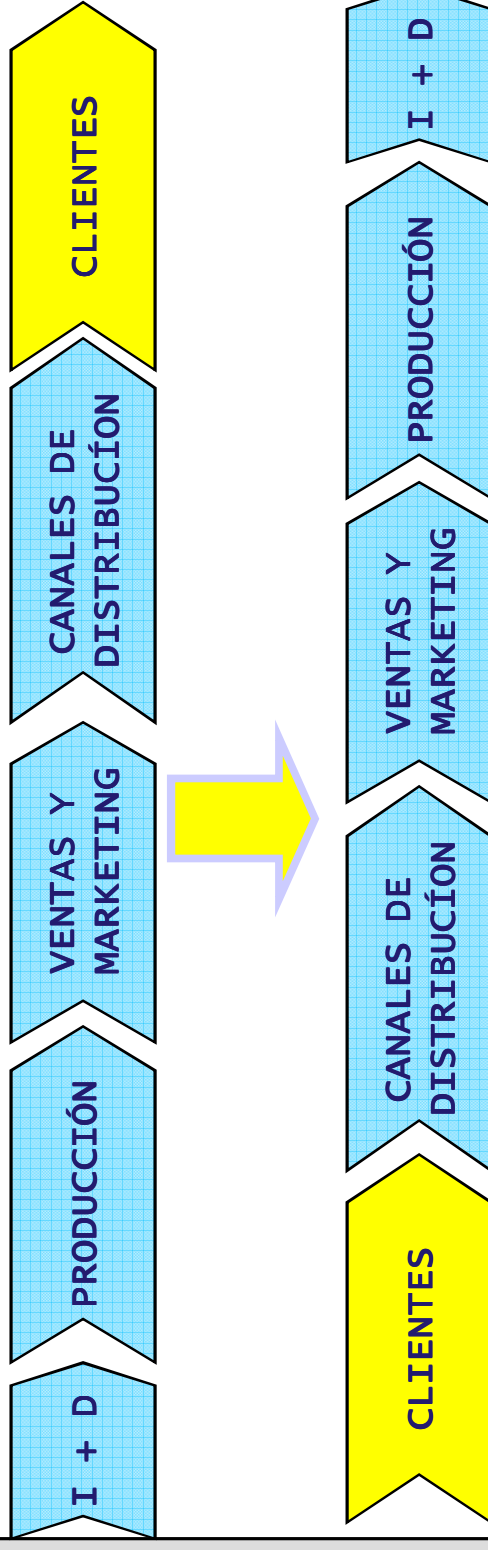
CRM

- CRM y la tecnología
- CRM e Internet
- Conclusiones

• ¿Qué es CRM?

• ¿Por qué lo necesitamos?

El CRM invierte la cadena de valor de una empresa.



Organización pasa de ser **CENTRADA-PRODUCTO**
A ser una organización **CENTRADA-CLIENTE**

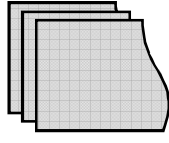
CRM

- ¿Qué es CRM?
- ¿Por qué lo necesitamos?
- CRM y la tecnología
- CRM e Internet
- Conclusiones

El CRM supone cambiar el enfoque de la empresa:

ANTES:

UNA OFERTA



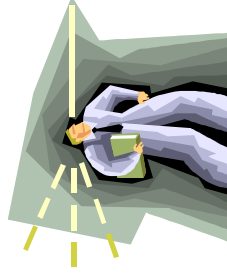
OBJETIVO

ENCONTRAR UN GRUPO
DE PERSONAS AL QUE
PROPONÉRSELA



AHORA:

UNA PERSONA



OBJETIVO

ENCONTRAR LA MEJOR
OFERTA PARA ELLA



CRM

- ¿Qué es CRM?
- ¿Por qué lo necesitamos?
- CRM y la tecnología
- CRM e Internet
- Conclusiones

PORQUE ES MÁS RENTABLE

Y PERMITE OBTENER UNA VENTAJA COMPETITIVA SOSTENIDA EN EL TIEMPO.

- ✓ Es más fácil vender a un cliente actual que a uno potencial:
adquirir un nuevo cliente cuesta 4-10 veces más que mantener uno existente.
- ✓ Aumentar la retención de clientes en un 5% permite un aumento del beneficio de un 25% hasta un 80%.

CRM

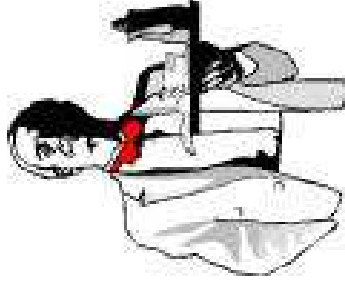
- ¿Qué es CRM?
- ¿Por qué lo necesitamos?

- CRM y la tecnología
- CRM e Internet
- Conclusiones

¿Es indispensable la tecnología para implantar un sistema de CRM?

¡NO!

LOS EXPERTOS EN CRM...



El mesero



El tendero

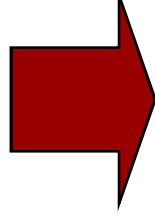
CRM

- ¿Qué es CRM?
- ¿Por qué lo necesitamos?

- CRM y la tecnología
- CRM e Internet
- Conclusiones

Sin ir más lejos el tendero de la tienda de barrio de toda la vida es el mayor experto en CRM:

- ✓ Conoce al cliente: cuando compra, cuales son sus preferencias...
- ✓ Le aconseja sobre nuevos productos
- ✓ Le recuerda los productos que olvidó en su compra.
- ✓ Le da crédito cuando lo necesita
- ✓ Le da un premio por su fidelidad: Te regala productos, muestras...



RESULTADO: EL CLIENTE ES FIEL A SU TENDERO

CRM

- ¿Qué es CRM?
- ¿Por qué lo necesitamos?
- CRM y la tecnología
- CRM e Internet
- Conclusiones

¿POR QUÉ SE INVIERTE TANTO EN

TECNOLOGÍA ENTONCES?

El tendero o el mesero conocen perfectamente a su cliente pero...

¿Si tuvieran miles en vez de cientos de clientes?

Si un cliente que suele acudir por las mañanas a la cafetería va en turno de tarde ¿le reconocerán?

¿Si el mesero se va a la competencia?

CRM

- ¿Qué es CRM?
- ¿Por qué lo necesitamos?
- **CRM y la tecnología**
- CRM e Internet
- Conclusiones

LA TECNOLOGÍA PERMITE:

Tener en la empresa un **base de datos** con toda la información relativa a los clientes: si un empleado no está, la información sigue estando disponible.

Filterar la información y poder **analizarla** para conocer mejor a nuestros clientes.

Coordinar los diferentes **canales** de comunicación de la empresa con los clientes y dar una respuesta uniforme y coherente al cliente.

CRM

- ¿Qué es CRM?
- ¿Por qué lo necesitamos?

- CRM y la tecnología
- **CRM e Internet**
- Conclusiones

¿QUÉ TIENE QUE VER EL CRM CON INTERNET?

INTERNET permite tener un **contacto directo** con nuestros clientes y es un medio interactivo en el que podemos obtener mucha **información** de los mismos.

Existen además **herramientas informáticas** que permiten analizar toda la información que obtenemos de nuestros clientes.

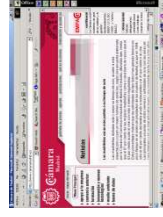
Esta información se puede recabar por diferentes medios: a través de visitas, recepción de llamadas en el *callcenter*, Internet...

CRM

- ¿Qué es CRM?
- ¿Por qué lo necesitamos?
- CRM y la tecnología
- **CRM e Internet**
- Conclusiones

¿CÓMO SE RELACIONA EL CLIENTE CON NUESTRA EMPRESA?

... A través de:



Nuestra página WEB



Nuestro correo electrónico



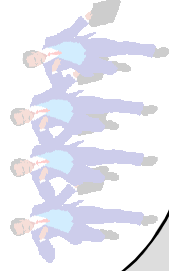
Nuestra fuerza de ventas



Nuestro call-center



Nuestras oficinas



Nuestros distribuidores

CRM

- ! • ¿Qué es CRM?
- ! • ¿Por qué lo necesitamos?
- ! • CRM y la tecnología
- ! • **CRM e Internet**
- ! • Conclusiones

Maximizar la rentabilidad de cada cliente.

¿CÓMO?
...Gestión integrada de todos los canales de comunicación

CLIENTE



Propuesta de valor

conocimiento cliente . . .

Marketing

Ventas

Producción

Atención al cliente

CRM

- ¿Qué es CRM?
- ¿Por qué lo necesitamos?

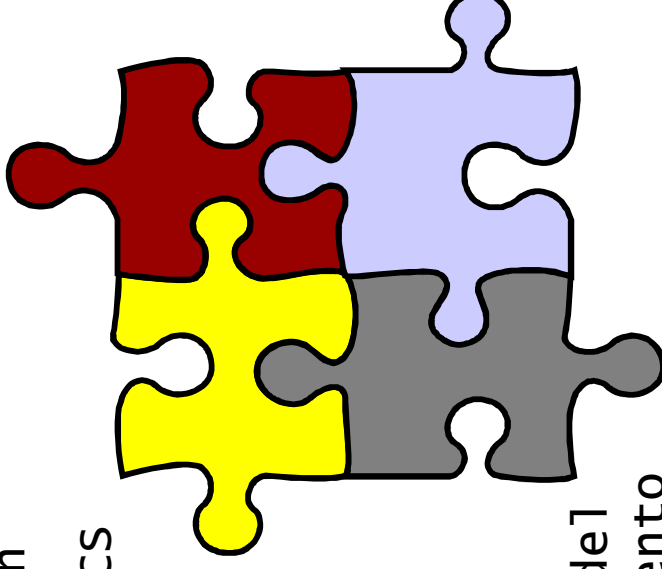
- CRM y la tecnología
- **CRM e Internet**
- Conclusiones

Análisis de la
navegación

WEB METRICS

Identificar y
segmentar al
navegante

E-SEGMENTATION



Análisis del
comportamiento
histórico

Comportamiento
de compra
OFF LINE

CRM

- ¿Qué es CRM?
- ¿Por qué lo necesitamos?
- CRM y la tecnología
- **CRM e Internet**
- Conclusiones

Hay una serie de datos que podemos obtener del análisis de la navegación del usuario pero no son suficientes por ello deberemos motivar al usuario para que nos facilite información de mayor valor agregado que luego podamos tratar.

Si no alimentamos nuestros sistemas con información confiable habremos tirado el dinero.

A continuación exponemos las 10 reglas de oro para obtener la colaboración de nuestro potencial cliente.

CRM

- ¿Qué es CRM?
- ¿Por qué lo necesitamos?
- CRM y la tecnología
- **CRM e Internet**
- Conclusiones

LOS 10 CONSEJOS DE ORO:

- 1-Declarar el uso que se va a hacer con los datos
- 2-Identificar el uso de cada uno de los datos en particular
- 3-No solicitar más datos que los estrictamente necesarios
- 4-Identificar aquellos datos que son voluntarios
- 5-Escalas la obtención de datos

CRM

- ¿Qué es CRM?
- ¿Por qué lo necesitamos?
- CRM y la tecnología
- **CRM e Internet**
- Conclusiones

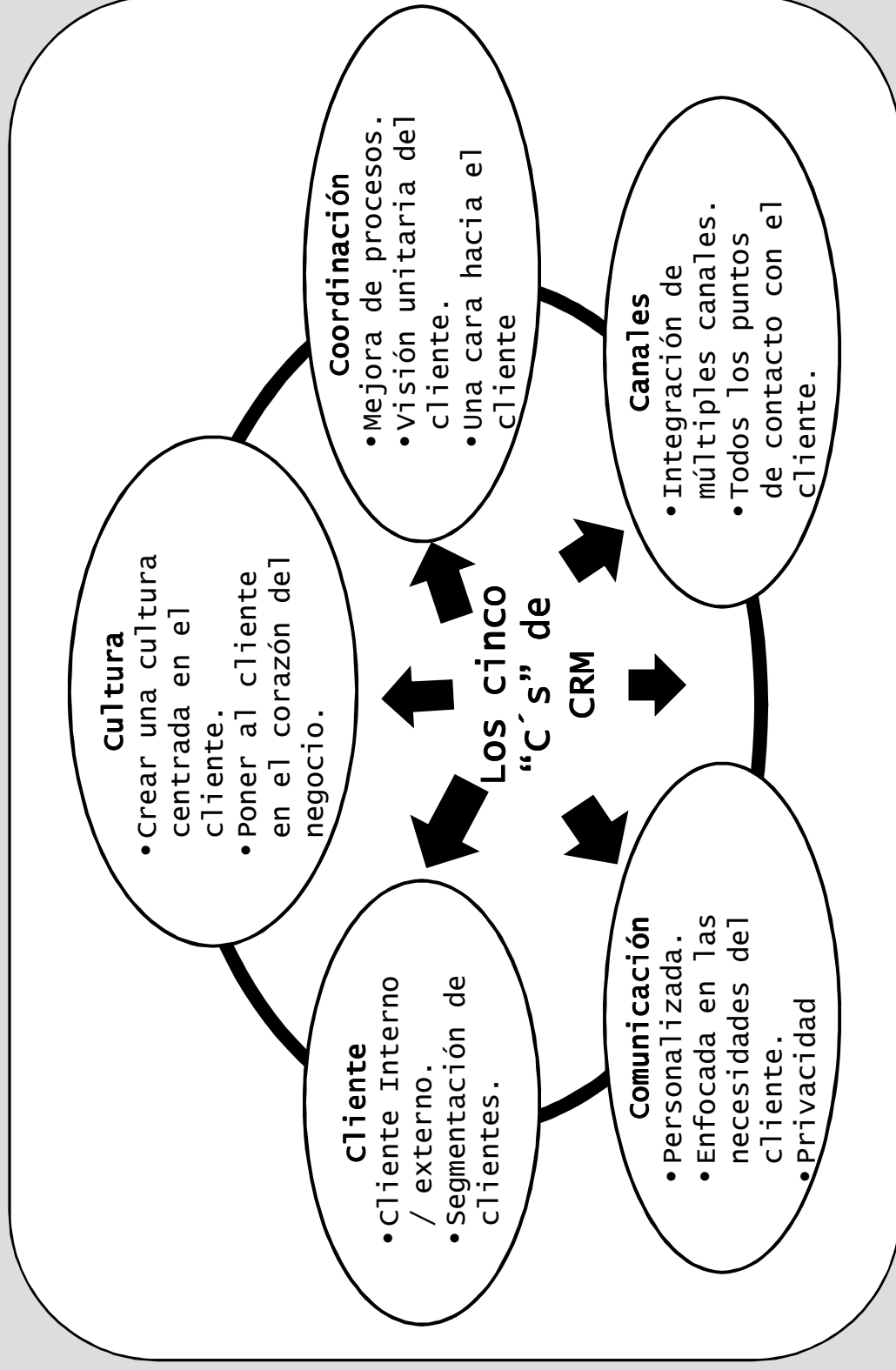
LOS 10 CONSEJOS DE ORO (CONTINUACIÓN):

- 6-No pedir aquello que se puede obtener por otros medios
- 7-No preguntar dos veces lo mismo
- 8-Permitir al usuario que cambie sus datos
- 9-Incentivar la introducción de información
- 10-Y sobre todo premiar su confianza

CRM

- ¿Qué es CRM?
- ¿Por qué lo necesitamos?

- CRM y la tecnología
- CRM e Internet
- **Conclusiones**



CRM

- ¿Qué es CRM?
- ¿Por qué lo necesitamos?

- CRM y la tecnología
- CRM e Internet
- **Conclusiones**

Una buena gestión basada en el cliente permite:

- ✓ Conocer mejor al cliente y ofrecerle un servicio personalizado
- ✓ Identificar nuevas oportunidades de negocio
- ✓ Obtener importantes ahorros al disminuir el costo de selección, contacto, captación y fidelización de clientes
- ✓ Aumentar los ingresos al realizar cross-selling y up-selling

CRM

- ¿Qué es CRM?
- ¿Por qué lo necesitamos?
- CRM y la tecnología
- CRM e Internet
- **Conclusiones**

Una buena gestión basada en el cliente permite:

- ✓ Identificar los clientes potenciales que mayor beneficio generen para la empresa
- ✓ Fidelizar al cliente, aumentando las tasas de retención de clientes.



CONSEGUIR UNA VENTAJA
COMPETITIVA SOSTENIDA EN EL
TIEMPO AL FIDELIZAR AL CLIENTE

CRM

- ¿Qué es CRM?
- ¿Por qué lo necesitamos?

- CRM y la tecnología
- CRM e Internet
- **conclusiones**

MUCHAS GRACIAS