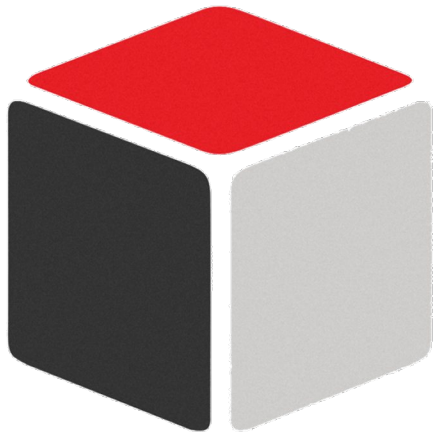
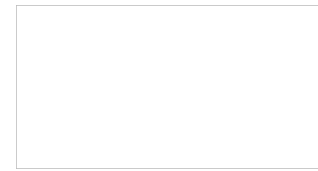




GILBERTO
GUTIÉRREZ
ROJAS



SUGARCRM



Sugar CRM

PRESENTACIÓN



¿ Que es CRM ?

CRM proviene de la sigla del término en inglés *Customer Relationship Management*, (Gestión sobre la Relación con los Consumidores)

En términos comerciales es : *Administración basada en la relación con los clientes.*

Administración basada en la relación con los clientes.

CRM es un modelo de gestión de toda la organización, basada en la satisfacción del cliente u orientación al mercado.

Software para la administración de la relación con los clientes.

Sistemas informáticos de apoyo a la gestión de las relaciones con los clientes, a la venta y al marketing. Con este significado **CRM** se refiere al sistema que administra una base de datos con la información de la gestión de ventas y de los clientes de la empresa.



SUGARCRM



**GILBERTO
GUTIÉRREZ
ROJAS**

CRM como modelo de gestión

Cuando una empresa que se vuelca a sus clientes es una empresa que utiliza la información para obtener una ventaja competitiva y alcanzar el crecimiento y la rentabilidad. En su forma más generalizada, **CRM** puede ser considerado un conjunto de prácticas diseñadas, simplemente, para poner a una empresa en un contacto mucho más cercano con sus clientes. De este modo, aprender más acerca de cada uno, con el objetivo más amplio de que cada uno sea más valioso incrementando el valor de la empresa.



SUGARCRM



**GILBERTO
GUTIÉRREZ
ROJAS**

CRM como modelo de gestión

Practica.

Mediante la conexión constante y el registro de la información de la actividad, la empresa lleva un seguimiento de cada uno de sus contactos. Se les provee de información y soporte, se les avisa de nuevas activaciones y propuestas, y se les recompensa por producir contenido positivo. Esto conduce a una constante realimentación, pues los clientes tienen la posibilidad de opinar y compartir mediante redes sociales su experiencia, lo que también permiten identificar prospectos y conocer sus gustos y preferencias. Así la producción de contenidos se vuelve cada vez más personalizada y relevante, profundizando la relación.



CRM marketing



- Crear reportes específicos y asociarlos con campañas o clientes.
- Configurar vistas personales o públicas para reutilización.
- Compartir fácilmente reportes generados.
- Exportar reportes en varios formatos para enviarlos por correo electrónico masivo o correo directo.
- Planear actividades, tareas, presupuestos y detalles para cada actividad de venta, y realizar su seguimiento.
- Coordinar de mejor manera las ventas al hacer un seguimiento de las oportunidades potenciales en un sistema centralizado.
- Asignar o clasificar oportunidades potenciales de manera automática según los flujos de trabajo predefinidos.



CRM marketing



Un **CRM** debe ser flexible, fácil de usar y personalizado para la empresa, transformando cada contacto en una oportunidad de venta aprovechando el potencial de la base de datos de los clientes.

Las capacidades de marketing nos ayudan comercializar productos de manera más eficaz y mejorar la productividad.



CRM Software



Un común malentendido es creer que el **CRM** es un software y que el tener un software **CRM** va por si mismo a lograr los objetivos del **CRM**.

Debemos aclarar que **CRM** no es solamente una aplicación de software, mas bien es un enfoque comprensivo y relacionado hacia el cliente el cual evoluciona con cada interacción y actividad que se tiene con el.

Mientras que el **CRM** no es software o tecnología, el software **CRM** es un sistema necesario para lograr la mayoría de las estrategias y objetivos del **CRM**.

Desde una perspectiva de sistemas de la información, los software **CRM** son capaces de entregar información del cliente combinada con herramientas operacionales, analíticas y de soporte las cuales le dan a los empleados poder para tomar decisiones, y como consecuencia ofreciéndoles a los clientes una experiencia consistentemente superior.



CRM es



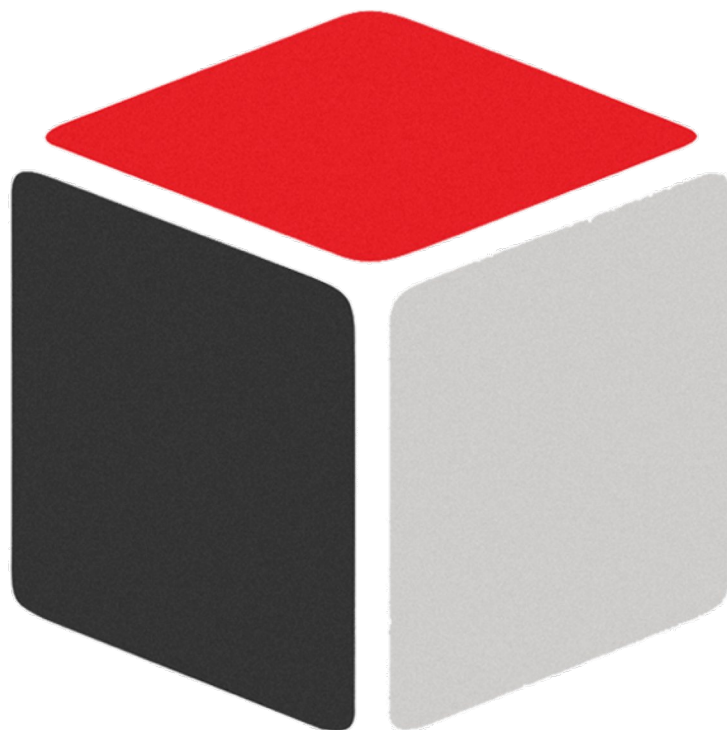
CRM es una estrategia de negocios dirigida a entender, anticipar y responder a las necesidades de los clientes actuales y potenciales de una empresa para poder hacer crecer el valor de la relación.



SUGARCRM



GILBERTO
GUTIÉRREZ
ROJAS



SUGARCRM



SUGAR CRM ventajas

ADAPTABILIDAD:

Basado en tecnología estándar y fiable de la industria, **SUGAR CRM** es un **sistema CRM** adaptable y asequible con personalizaciones rápidas, modelos de datos extensibles y herramientas de asignación que le ayudan a crear una solución que cubre las necesidades de su negocio y sus usuarios.

FLEXIBILIDAD:

SUGAR CRM permite a los clientes elegir el modelo de implantación adecuado para las necesidades específicas de su negocio específico y de su tecnología de información, con la flexibilidad para cambiar el modelo de implantación a lo largo del tiempo si cambia su negocio o sus preferencias de TI

CENTRO DE FUNCIONES:

SUGAR CRM ofrece acceso basado en roles a información y datos, lo que proporciona a los usuarios acceso personalizado a la información que necesitan.



SUGAR CRM módulos

VENTAS

Sugar CRM proporciona una serie de herramientas de ventas para que los usuarios puedan trabajar de forma más inteligente y dediquen más tiempo a vender. Las herramientas de comunicaciones dirigidas por asistentes ayudan a mantener a los clientes y clientes potenciales informados con ofertas de nuevos productos y servicios.

Con esta potente relación de datos los vendedores pueden crear una sola vista del cliente con herramientas que optimizan y automatizan los procesos de ventas diarios, lo que ayuda a reducir los ciclos de ventas, aumentar las tasas de cierre y mejorar la efectividad del equipo de ventas.



SUGAR CRM módulos



MARKETING

Sugar CRM Sugar CRM contiene funciones de gestión de campañas y análisis de marketing que ayudaran a generar demanda, mejorar el seguimiento de los indicadores de rendimiento y dirigir sus recursos hacia áreas de máximo retorno.

Con **Sugar CRM** podrá gestionar de forma eficaz el ciclo de vida de las campañas y optimizar los componentes de marketing:

- Planificación y presupuestos
- Gestión de datos y listas
- Análisis de marketing
- Gestión de campañas



SUGAR CRM módulos



SOPORTE

Sugar CRM proporciona una solución de servicio al cliente global y familiar para los usuarios, completamente personalizable para cubrir su proceso de soporte y sin límites en el número de usuarios.

El **Sugar CRM** proporciona información de clientes, gestión de casos, historial de servicios y conocimiento de soporte en los escritorios del personal del servicio al cliente, ofreciéndoles las herramientas para realizar un servicio eficaz y coherente que mejore la rentabilidad y fidelidad de los clientes.



SUGAR CRM módulos



ACTIVIDADES / COLABORACION

Sugar CRM facilita el seguimiento de actividades tales como: Calendarios, Llamadas, Reuniones, Emails, Tareas y Notas.

El **Sugar CRM** proporciona información de las mencionadas actividades, permitiendo dar seguimiento y atención a los clientes por cualquier medio que el mismo prefiera , dejando registro de los mismos, así como la programación de actividades futuras que permitan ser pro-activos en lugar de reactivos.



SUGARCRM



**GILBERTO
GUTIÉRREZ
ROJAS**

SUGAR CRM módulos

Estructura Básica Sugar CRM

<u>Ventas</u>	<u>Marketing</u>	<u>Soporte</u>	<u>Actividades</u>	<u>Colaboración</u>
<ul style="list-style-type: none">➤ Cuentas➤ Contactos➤ Oportunidades➤ Clientes Potenciales	<ul style="list-style-type: none">➤ Cuentas➤ Contactos➤ Clientes Potenciales➤ Campañas➤ Público Objetivo	<ul style="list-style-type: none">➤ Cuentas➤ Contactos➤ Casos	<ul style="list-style-type: none">➤ Calendario➤ Llamadas➤ Reuniones➤ Emails➤ Tareas➤ Notas	<ul style="list-style-type: none">➤ Emails➤ Documentos➤ Notas



SUGAR CRM módulos

The screenshot displays the Sugar CRM dashboard with several modules and a central notification area.

- Mis Llamadas:** A table with columns: Cerrar, Asunto, Relacionado con, Fecha Inicio, ¿Aceptar?, Estado. Below the table, it says "Sin Datos".
- Mis Reuniones:** A table with columns: Cerrado, Asunto, Relacionado con, Fecha Inicio, ¿Aceptar?. Below the table, it says "Sin Datos".
- Mis Principales Oportunidades:** A table with columns: Nombre Oportunidad, Cuenta, Cantidad, Fecha de Cierre. Below the table, it says "Sin Datos".
- Mis Cuentas:** A table with columns: Nombre, Web, Teléfono, País de facturación. Below the table, it says "Sin Datos".
- Mis Clientes Potenciales:** A table with columns: Nombre, Cargo, Tel. Oficina, Correo Electrónico. Below the table, it says "Sin Datos".

Central Notification Area:

- Customer Journey Workshop**
Jan 19, 2016
Now, more than ever, it's time for a customer-focused business tran...
- Customer Journey Seminar**
Jan 19, 2016
Customer behavior is changing rapidly in the digital age. New comm...

Los Dashboard de Sugar CRM proporcionan información general de los distintos módulos del sistema, permitiendo acceder de forma directa a la información asignada por usuario.

Cree componentes de panel que le ayuden a extraer y analizar datos importantes.



SUGAR CRM módulos



Bienvenido, Administrador Base | Salir | Empleados | Admin | Soporte | Agencia de
Mapa del sitio | Buscar

Ventas | Marketing | Soporte | Actividades | Colaboración | Todo

Inicio | Cuentas | Contratos | Oportunidades | Clientes Potenciales | Calendario | Documentos >>

Recientes: Base Imple... | Administrado...

Acciones: Nueva Cuenta | Ver Cuentas | Importar Cuentas

Crear Crear

Guardar | Cancelar

A Visión General

Nombre: * Teléfono oficina:

Web: Fax:

Dirección de facturación

Calle de facturación:

Ciudad de facturación:

Estado/provincia de facturación:

CP de facturación:

País de facturación:

Dirección de envío

Calle de envío:

Ciudad de envío:

Estado/provincia de envío:

CP de envío:

País de envío:

Copiar dirección de la izquierda:

Correo Electrónico: Principal Rehusado No válido

Descripción:

Las **Cuentas** representan a empresas / clientes con las que la organización puede hacer o tiene negocios.

Los datos a mostrar en la lista (se pueden modificar):

- Nombre
- Teléfono
- Dirección
- Contacto Principal
- Correo Electrónico
- Etc...



SUGAR CRM módulos



Bienvenido [Administrador Base](#) | [Salir](#) | [Empleados](#) | [Admin](#) | [Soporte](#) | [Acerca de](#)

Mapa del sitio -

Ventas Marketing Soporte **Actividades** Colaboración Todo

Inicio Calendario Llamadas Reuniones Emails Tareas Contactos >>

Recientes: [Base Implem...](#) [Administrad...](#)

Acciones: [Nuevo Contacto](#) [Nuevo Contacto desde vCard](#) [Ver Contactos](#) [Importar Contactos](#)

Crear

A Visión General

Nombre:

Apellidos: Tel. Oficina:

Cargo: Móvil:

Departamento: Fax:

Cuenta:

Dirección principal

Calle de dirección principal:

Ciudad de dirección principal:

Estado/Provincia de dirección principal:

CP de dirección principal:

País de dirección principal:

Otra Dirección

Calle de dirección alternativa:

Ciudad de dirección alternativa:

Estado/Provincia de dirección alternativa:

CP de dirección alternativa:

País de dirección alternativa:

Copiar dirección de la izquierda:

Correo Electrónico:

Principal Rehusado No válido

Los **Contactos** son personas que representan a clientes o clientes potenciales, o bien, alguien relacionado con una cuenta (Compañía que puede hacer negocios con su organización. Los datos a mostrar en la lista (se pueden modificar):

- Nombre
- Teléfono
- Dirección
- Correo Electrónico
- Etc...



SUGAR CRM módulos



Bienvenido, [Administrador Base](#) | [Salir](#) | [Empleados](#) | [Admin](#) | [Soporte](#) | [Acercas de](#)
Mapa del sitio -

Ventas | Marketing | Soporte | **Actividades** | Colaboración | Todo

Inicio | Calendario | Llamadas | Reuniones | Emails | Tareas | Oportunidades >>

Recientes: [Base Implem...](#) | [Administrado...](#)

Acciones: [Nueva Oportunidad](#) | [Ver Oportunidades](#) | [Importar Oportunidades](#)

Crear

Nombre Oportunidad: * Cuenta: *

Moneda: Fecha de Cliente: *

Cantidad de la Oportunidad: * Tipo:

Etapas de Ventas: * Toma de Contacto:

Probabilidad (%): Campaña:

Próximo Paso:

Descripción:

A Otro

Asignado a:

Las **Oportunidades** representan una venta potencial para una cuenta o un contacto. Los datos a mostrar en la lista (se pueden modificar):

- Nombre de la oportunidad
- Empresa
- Fecha estimada de cierre
- Ingresos estimados
- Probabilidad (%)
- Nivel de interés



SUGAR CRM módulos



Bienvenido [Administrador Base](#) | [Salir](#) | [Empleados](#) | [Admin](#) | [Soporte](#) | [Acercas de](#)
Mapa del sitio

Ventas | Marketing | Soporte | Actividades | Colaboración | Todo

Recientes: [Base Implem...](#) | [Administrado...](#)

Acciones: [Nuevo Cliente Potencial](#) | [Nuevo Cliente Potencial desde vCard](#) | [Ver Clientes Potenciales](#) | [Importar Clientes Potenciales](#)

Crear

A Visión General

Nombre:

Apellidos: * Tel. Oficina:

Cargo: Móvil:

Departamento: Fax:

Nombre de Cuenta: Sitio Web:

Dirección principal

Calle de dirección principal:

Ciudad de dirección principal:

Estado/Provincia de dirección principal:

CP de dirección principal:

País de dirección principal:

Otra Dirección

Calle de dirección alternativa:

Ciudad de dirección alternativa:

Estado/Provincia de dirección alternativa:

CP de dirección alternativa:

País de dirección alternativa:

Copiar dirección de la izquierda:

Correo Electrónico:

Los **Clientes Potenciales** representan aquellos posibles clientes que aún no se han calificado para el proceso de ventas. Al calificar (*Comprobar que un registro cumple criterios específicos y debe convertirse en una oportunidad, una cuenta o un contacto, o agregarse a una lista de marketing.*) clientes potenciales, puede convertir una respuesta de campaña de un cliente potencial para luego convertir el cliente potencial en una cuenta, un contacto o una oportunidad.



SUGAR CRM módulos



Guardar Cancelar

A Visión General

Nombre: *	<input type="text"/>	Estado: *	<input type="text"/>
Fecha Inicio:	<input type="text" value="(yyyy/mm/dd)"/>	Tipo: *	<input type="text"/>
Fecha Fin: *	<input type="text" value="(yyyy/mm/dd)"/>		
Moneda:	<input type="text" value="Pesos Mexicanos : \$"/>	Impresiones:	<input type="text" value="0"/>
Presupuesto:	<input type="text"/>	Coste Esperado:	<input type="text"/>
Coste Real:	<input type="text"/>	Ingresos Esperados:	<input type="text"/>

Objetivo:

Descripción:

A Otro

Asignada a:

Guardar Cancelar

Puede usar **Campañas** para crear varias actividades para uno o varios productos o servicios, definir el tipo de campaña, definir fecha de inicio y fin de la campaña, así como sus ingresos estimados.

De esta forma se pueden crear campañas mas extensas, con actividades mas variada, pudiendo establecer el estatus de la misma.

SUGAR CRM módulos

Crear Crear

Guardar Cancelar

A Visión General

Número: *

Prioridad: Alta ↓

Estado: Nuevo ↓ Cuenta: *

Tipo: Administración ↓

Asunto: *

Descripción:

Resolución:

A Otro

Asignado a: Administrador Base

Guardar Cancelar

Imprimir ↑ Volver al parte superior

El **Publico Objetivo** son aquellos posibles clientes los cuales tenemos como objetivo convertirlos en cuentas activas.

Los datos a mostrar en la lista (se pueden modificar):

- Nombre
- Teléfono
- Dirección
- Correo Electrónico
- Etc...



SUGAR CRM módulos

Crear + Crear

Guardar Cancelar

A Visión General

Nombre:

Apellido: * Tel. Oficina:

Título: Móvil:

Departamento: Fax:

Nombre de Cuenta:

Dirección Principal

Calle Dirección Principal:

Ciudad Dirección Principal:

Provincia/Estado Dirección Principal:

CP Dirección Principal:

País Dirección Principal:

Dirección alternativa

Calle Dirección Alternativa:

Ciudad Dirección Alternativa:

Provincia/Estado Dirección Alternativa:

CP Dirección Alternativa:

País Dirección Alternativa:

Copiar dirección de la izquierda:

Correo Electrónico: Principal Rehusado No válido

Descripción:

Un **Caso** es aquel evento que nos ayuda a darle un servicio mas cercano al cliente ya que va desde resolverle un problema, darle seguimiento a su servicio o simplemente atenderlo en alguna duda.

Después de guardar un **Caso**, puede agregar una actividad, un archivo adjunto o un trabajo del sistema.

Como primer paso para resolver un **Caso**, se puede ver la cantidad total de tiempo dedicado al mismo. Usted puede ver esta información sin llegar a resolverlo.



SUGAR CRM módulos



Inicio | **Calendario** | Llamadas | Reuniones | Emails | Tareas | Notas

Recientes: Base Implem... Administrado...

Acciones: Programar Reunión | Registrar Llamada | Crear Tarea | Hoy

Nota: Para el envío de asignaciones de registros, es necesario configurar un servidor de SMTP en la Configuración de Email.

Calendario

Día | **Semana** | Mes | Año | Compartido | Configuración

◀ Semana Anterior 2017 January 29 - 2017 February 4 Semana Siguiente ▶

	Dom 29	Lun 30	Mar 31	Mié 01	Jue 02	Vie 03	Sáb 04
08:00							
09:00							
10:00							
11:00							
12:00							
13:00							
14:00							
15:00							
16:00							
17:00							
18:00							

◀ Semana Anterior Semana Siguiente ▶

Este **Calendario** es para crear, ver y editar actividades de servicio y citas.

Estas citas o actividades puede ser relacionadas a una cuenta , las mismas pueden ser convertidas en una oportunidad.



SUGAR CRM módulos



Bienvenido, [Administrador Base](#) | [Salir](#) | [Empleados](#) | [Admin](#) | [Soporte](#) | [Ayuda](#)

Mapa del sitio

Ventas | Marketing | Soporte | Actividades | Colaboración | Todo

Recientes: [Base Implem...](#) | [Administrado...](#)

Acciones: [Registrar Llamada](#) | [Ver Llamadas](#) | [Importar Llamadas](#)

Crear

A Visión General

Asunto: Estado:

Inicio:

Duración: (horas:minutos)

Relacionado con: Cuenta

Aviso: Popup
 Enviar correo electrónico a todos
 los asistentes

Descripción:

A Otro

Asignado a:

Planificación

Modo de pantalla: 1024x768px

Llamadas, es el seguimiento vía telefónica de un cliente, de esta forma se registran y programan las llamadas en relación a la atención de uno o mas temas con la cuenta o cliente registrado .



SUGAR CRM módulos



Ventas Marketing Soporte **Actividades** Colaboración Todo

Inicio Calendario Llamadas Reuniones Emails Tareas Notas

Recientes: Base Implem... Administrado...

Acciones: Programar Reunión Ver Reuniones Importar Reuniones

Crear [Crear](#)

Guardar Cancelar Guardar y Enviar Invitaciones Cerrar y Crear Nuevo

A Resumen de la Reunión

Asunto: Estado: Planificado

Fecha Inicio: 2017/02/01 21:45 Relacionado con: Cuenta

Fecha Fin: 2017/02/01 22:00 Lugar:

Duración: 15 minutos

Aviso: Popup 30 minutos antes
 Enviar correo electrónico a todos los asistentes

Descripción:

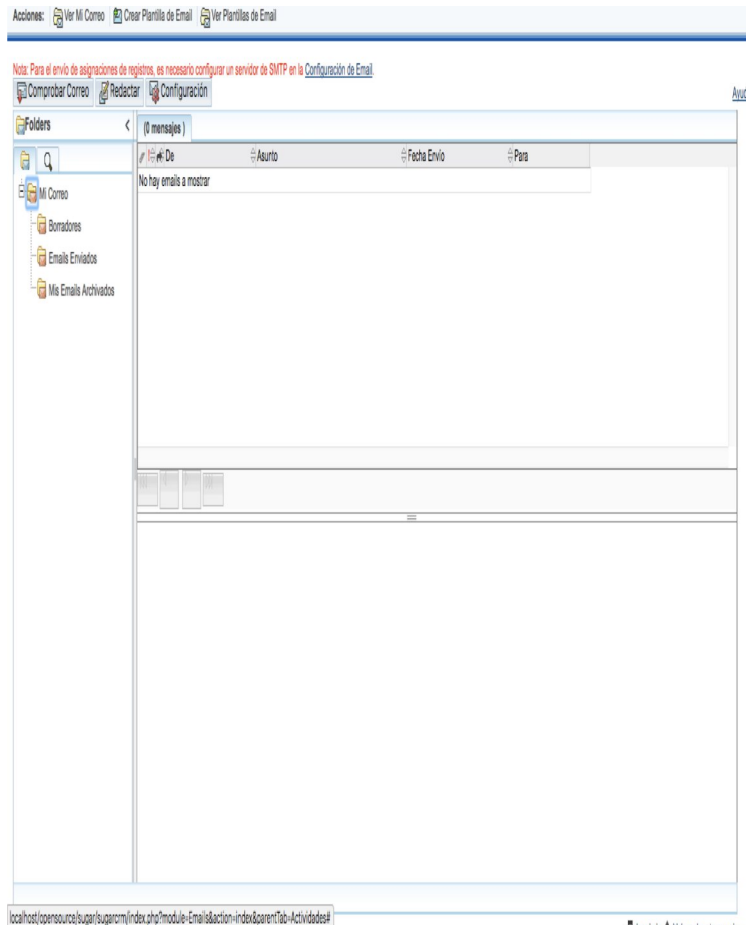
A Otro

Asignado a: Administrador Base

Reuniones, es el seguimiento mediante juntas o visitas a un cliente, de esta forma se registran y programan las reuniones en relación a la atención de uno o mas temas con la cuenta o cliente registrado .



SUGAR CRM módulos



Emails, es el seguimiento mediante correos electrónicos de un cliente, de esta forma se registran y programan los correos en relación a la atención de uno o mas temas con la cuenta o cliente registrado .



SUGAR CRM módulos



Bienvenido [Administrador Base](#) | [Salir](#) | [Empleados](#) | [Admin](#) | [Soporte](#) | [Agencia de](#)

Mapa del sitio

Ventas | Marketing | Soporte | Actividades | Colaboración | Todo

Recientes: [Base Implem...](#) | [Administrado...](#)

Acciones: | |

Crear

A Visión General

Asunto: * Estado: *

Fecha de inicio: Relacionado con:

Fecha vencimiento: Contacto:

Prioridad: *

Descripción:

A Otro

Asignado a:

Tareas, es el seguimiento mediante cualquier actividad de un cliente, de esta forma se registran y programan las actividades en relación a la atención de uno o mas temas con la cuenta o cliente registrado .



SUGAR CRM módulos

Guardar Cancelar

A Visión General

Contacto: Relacionado con: Caso

Asunto: *

Adjunto: Seleccionar archivo. Ningún archivo seleccionado.

Nota:

Notas, son aquellas observaciones o comentarios en relación de un cliente.



SUGARCRM



**GILBERTO
GUTIÉRREZ
ROJAS**

¿Por qué se pierden los clientes?

1% Porque se mueren

3% Porque se mudan a otra parte

5% Porque se hacen amigos de otros

9% Por los precios bajos de la competencia

14% Por la mala calidad de los productos y/o servicios

68% Por la indiferencia y la mala atención del personal de ventas, vendedores, empleados, supervisores, gerentes, despachadores, repartidores, cobradores y otros que están en contacto con los clientes.



SUGARCRM

CRM es



GILBERTO
GUTIÉRREZ
ROJAS

CRM es una estrategia de negocios dirigida a entender, anticipar y responder a las necesidades de los clientes actuales y potenciales de una empresa para poder hacer crecer el valor de la relación.