



“SU MEJOR ALIADO TECNOLÓGICO”

SOLUCIONES CRM DE SOFTWARE LIBRE

<http://www.hostgreen.com>

info@hostgreen.com



¿Qué es CRM?



CRM = **G**estión de la **R**elación con los **C**lientes

- CRM es parte de la **estrategia de negocios**, *no es un software*
- CRM nos permite ser mas productivos en la gestión del ciclo de la venta de la empresa y mejorar la relación con los clientes.



¿Qué es CRM?



- El software de CRM facilita la implantación de la **estrategia CRM** de la empresa.
- CRM da una **visión de 360º** del cliente
- El personal de la empresa debe entender la estrategia CRM de la empresa y alinearse con ella.



¿Cómo mejora el proceso de ventas con el CRM?



- Al gestionar mejor la información se identifican más oportunidades y se cierran mas ventas.
- Se dedica más tiempo al análisis del cliente que a la búsqueda de datos segmentados e inconexos del cliente.

The screenshot shows a CRM interface with a table of sales data. The table has columns for Document No., Order Date, and Business Partner. The data is as follows:

	Document No.	Order Date	Business Partner
1	Connecticut-Q_06 / 5	28-07-2006	Ortika ,Company
2	Connecticut-Q_06 / 6	04-08-2006	Ortika ,Company
3	Connecticut-Q_06 / 7	10-08-2006	Ortika ,Company
4	NO_06 / 7005	11-08-2006	Ortika ,Company
5	Connecticut-Q_07 / 1	03-01-2007	Ortika ,Company
6	NO_06 / 107	27-01-2006	Comway Limited
7	Connecticut-Q_06 / 1	21-04-2006	Debbous ,Corporate
8	Connecticut-Q_06 / 2	24-04-2006	Faria ,Company
9	Connecticut-Q_06 / 3	06-11-2006	Faria ,Company



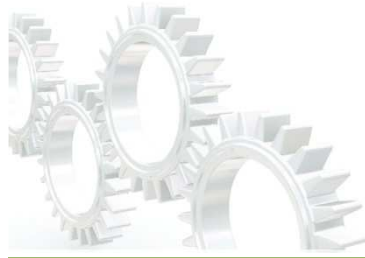
¿Cómo mejora el proceso de ventas con el CRM?



- Se dedica más tiempo a relacionarse con el cliente y menos a tareas administrativas.
- Se tiene un mayor control y seguimiento del estado de cada cliente por la fuerza de ventas.
- Se evitan duplicidad de esfuerzos al existir mejor sincronización entre el equipo comercial y de gestión

The screenshot shows a CRM interface with a table of orders. The table has columns for Document No., Order Date, and Business Partner. The data is as follows:

	Document No.	Order Date	Business Partner
1	Connecticut-Q_06 / 3	28-07-2006	Cherita ,Company
2	Connecticut-Q_06 / 6	04-08-2006	Cherita ,Company
3	Connecticut-Q_06 / 7	10-08-2006	Cherita ,Company
4	RD_06 / 7005	11-08-2006	Cherita ,Company
5	Connecticut-Q_07 / 1	02-01-2007	Cherita ,Company
6	RD_06 / 127	27-01-2006	Comway Limited
7	Connecticut-Q_06 / 1	21-04-2006	Delobou ,Concrete
8	Connecticut-Q_06 / 2	24-04-2006	Fara ,Company
9	Connecticut-Q_06 / 3	06-11-2006	Fara ,Company



¿Quién ha implantado una estrategia CRM en su organización?



- Sector Tecnología: Openbravo
- Sector Comunicaciones: Radio Cope
- Sector Inmobiliario: Livingstone
- Sector Asesoría Comercial
- Sector Distribución Comercial
- Equipos de ventas o gestión de mas de 1 miembro

The screenshot displays a web-based CRM interface for 'GESTION CALL CENTER'. The main window is titled 'REGISTRAR UN PEDIDO' and contains a form for entering customer and order details. The form includes fields for 'Id cliente', 'Nombre del Cliente', 'CIF/NIF', 'Tipo de calle', 'Dirección', 'Población', 'Provincia', 'Código Postal', 'País', 'Email', 'Teléfono', 'Fax', 'Móvil', 'Tipo de Cliente', and 'Acepta Publicidad'. Below these fields, there are dropdown menus for 'Medio (*)', 'Procedencia del Pedido', and 'Horario de entrega'. At the bottom, there is a table for 'Productos' with columns for 'Nombre del Producto', 'Precio', 'Sept. Envío', 'Contrareemb.', and 'Unidades'. An 'Observación entrega:' field is also present.



Soluciones CRM Soft Libre



- VTiger CRM – Rápido y cubre la facturación
- Sugar CRM – Funcional y con mucha comunidad, hay versión propietaria
- Comparativa Sugar vs. VTiger
- Otras soluciones existentes
- Integración CRM con ERP Openbravo (datos de clientes)





Proceso de Implantación



- Análisis de objetivos CRM (orientación a la venta, soporte a la venta, gestión de pedidos)
- Instalación de la instancia en plataforma servidor, ajustes de los parámetros de configuración
- Definir usuarios, roles y accesos, idiomas



Proceso de Implantación



- Implantar procesos de negocio de forma incremental
- Formación a los usuarios en los procesos y las herramientas de gestión de éstos.
- Carga de datos en los sistemas
- Establecer objetivos de control a los usuarios para medir el uso de la herramienta

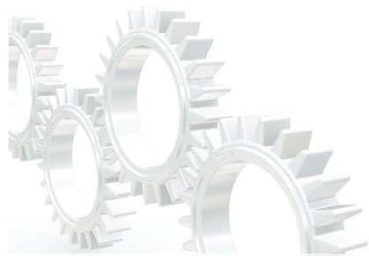


¿Cual es el ROI?



¿Cómo medimos el éxito de la implantación de CRM ?

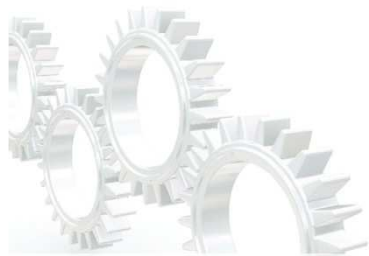
- Número de ventas antes y después
- Visión de 360° del cliente antes y después
- Mejor toma de decisiones de ofertas personalizadas para clientes.



¿Cual es el ROI?



- A mayor éxito de implantación mayor ROI
- ROI = Mayor volumen de ventas por mayor productividad + Mejor presentación de nuestra oferta y posición de marca + Mayor satisfacción del cliente y futuras ventas recurrentes



Hostgreen



“SU MEJOR ALIADO TECNOLÓGICO”

Contacto

Francisco Castillo y Francisco Pardo

678205316 / 952333927

fcastillo@hostgreen.com

<http://www.hostgreen.com>

skype: fcastillopinazo