



CRM

CRM NETCOM
ADMINISTRACIÓN BASADA EN LA
RELACIÓN CON LOS CLIENTES



QUÉ ES UN CRM?



Customer Relationship Management

Esta herramienta le permite a nuestro clientes organizar una estrategia de negocio orientada a la fidelización de clientes; También le permite a todos los empleados de una empresa disponer de la información actualizada sobre los mismos, con el objetivo de **optimizar** la relación entre Empresa y Cliente. Además, ayuda a conocer todos los diferentes puntos de contacto con los cuales el cliente interactúa en la empresa.





PORQUE LAS ORGANIZACIONES NO PIENSAN EN UNA HERRAMIENTA COMO EL CRM



- ☑ No tienen una idea clara de qué les puede hacer mejorar un CRM.
- ☑ No hay claridad de que necesita la Compañía por falta de planeación.
- ☑ Algunas compañías mantienen bloqueados los proyectos de CRM debido a otros proyectos de IT descuidando los clientes.
- ☑ Consideran que el trabajo con los clientes le corresponde a otra área.
- ☑ Dejan la relación con los clientes solo para el área comercial.
- ☑ La información sobre los clientes está dispersa en muchos sistemas, lo que complica tener una visión única del cliente que permita un correcto conocimiento del cliente y una toma de decisiones eficiente.
- ☑ Muchos procesos comerciales son realizados por los usuarios según su criterio, no teniendo una forma homogénea de trabajo debido a la falta de sistemas que permitan definir y controlar los diferentes procesos de negocio de la compañía.





BENEFICIOS DE UTILIZAR UN CRM



Utilización de la tecnología para organizar, automatizar, sincronizar los procesos de negocio, con enfoque en el área de Ventas, Servicio al Cliente, y Soporte Técnico.

Objetivos

- ☑ Encontrar, atraer y ganar nuevos clientes.
- ☑ Retener a los clientes actuales.
- ☑ Atraer a antiguos clientes.
- ☑ Reducir costos de marketing y servicio al cliente.
- ☑ Trazabilidad de las operaciones del negocio.
- ☑ Obtención de ventajas competitivas, alcanzando crecimiento y rentabilidad.
- ☑ Análisis de indicadores y datos para toma de decisiones.
- ☑ Organización y estandarización de la información de clientes.





PORQUE CONSULTORÍA EN CRM NETCOM PARA PYMES



- ☑ Implementación de CRM sin costo.
- ☑ Entendemos las necesidades de su negocio para orientar la herramienta como la mejor solución.
- ☑ Diseñamos los informes que requiere su negocio para la toma de decisiones.
- ☑ Capacitamos los usuarios para que la herramienta se convierta en cultura de uso dentro de la organización.
- ☑ Porque la compañías pueden organizar campañas focalizadas para atraer nuevos clientes o mantener los actuales.

