

¿SABES QUÉ ES UN CRM?

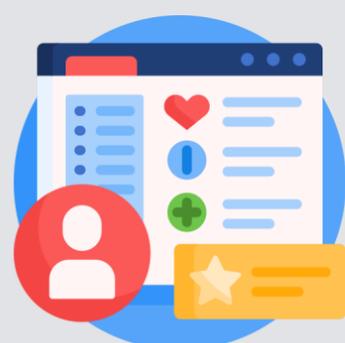
Customer Relationship Management



Es un software que gestiona la relación con el cliente.

Características de un CRM

- Gestión de datos, relaciones con clientes y leads, comunicación y estrategias de venta.
- Integración con herramientas externas.
- Agilización de procesos mediante la automatización y segmentación de clientes.



Tipos de CRM

- **Por objetivo o función principal**

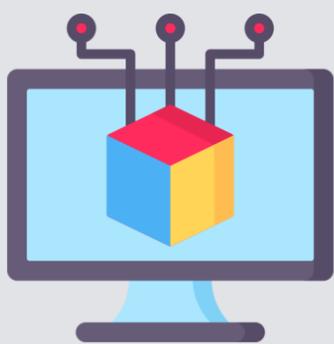
1. CRM operativo
2. CRM colaborativo
3. CRM analítico

- **Por alternativas de acceso**

1. CRM en la nube
2. CRM on demand

- **Por clase de código**

Un CRM puede tener código abierto (software libre) o código cerrado (software privado).



¿Cómo funciona un CRM?

Funciona mediante un enfoque global para almacenar información de clientes y usuarios, asociaciones, registros e informes detallados, con el fin de identificar leads (clientes potenciales) y realizar un seguimiento puntual de todas las acciones de marketing, ventas y servicio al cliente.

Beneficios de un CRM

1. Información centralizada en tiempo real.
2. Visión más amplia del negocio.
3. Ayuda a la fidelización de clientes.
4. Aumenta la productividad.
5. Mejora de acuerdo a las necesidades.



Fuente: <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-un-software-crm>