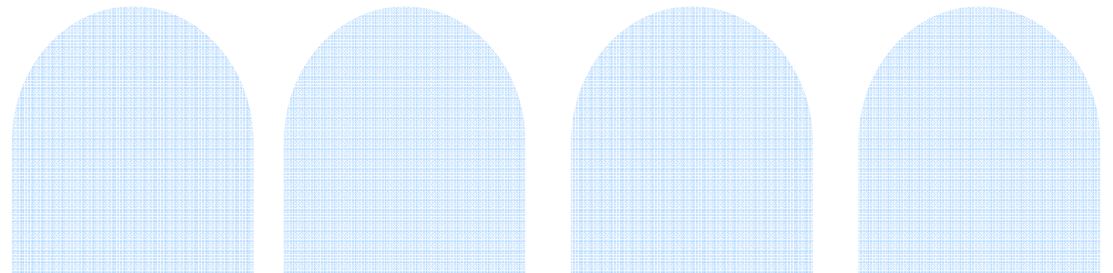


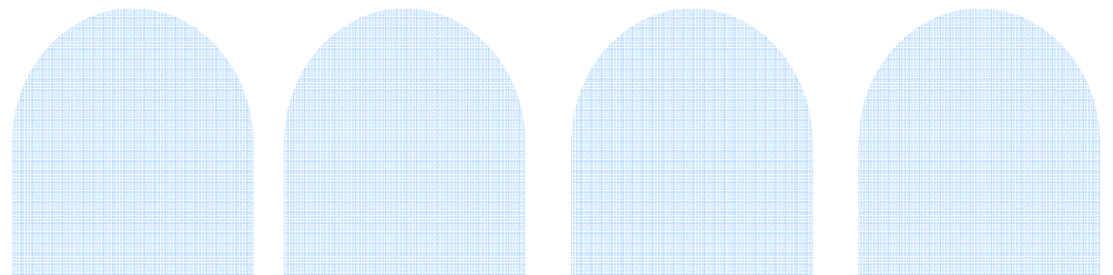
Customer Relationship Management

Lo importante es conocer a tu cliente



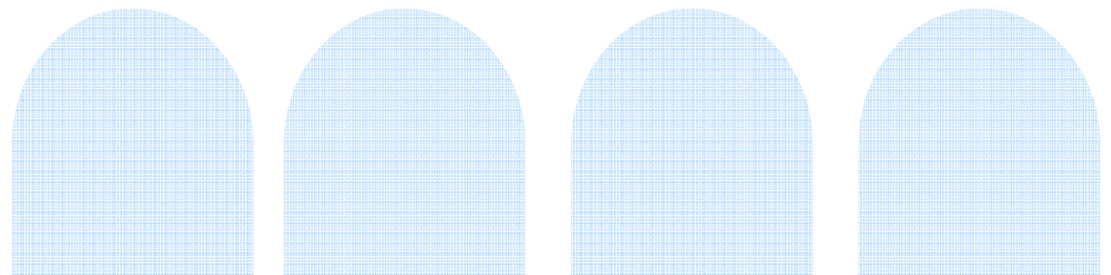
Customer Relationship Management

- CRM = Customer Relationship Management = Administración de la Relación con el Cliente
- Las buenas relaciones con los clientes son el secreto para el éxito de cualquier negocio.



Customer Relationship Management

- Beneficio: Ayuda a crear escenarios que nos ayudan a realizar una mejor venta consultiva.
- Costo: Perdida de oportunidades de negocio o el cliente mismo
- Best Buy – Refrigerador



Customer Relationship Management

WEEKLY AD STORE LOCATOR HELP RESEARCH CENTER CONTACT US

Thousands of Possibilities | GET YOURS

SEARCH Entire Site FOR GO

COMPUTERS MUSIC, MOVIES & GAMES ELECTRONICS CAMERAS & CAMCORDERS HOME APPLIANCES PHONES & COMMUNICATIONS OFFICE PRODUCTS

BEST BUY

THIS WEEK

- [This Week's Specials](#)
- [Free Shipping Events](#)
- [Weekly Ad](#)
- [Hot Deals Wednesday](#)
- [Outlet Store](#)

[Computers >>](#)

- [Desktops](#)
- [Notebooks](#)
- [Printers](#)
- [Software](#)
- [Accessories](#)
- >> [See all](#)

[Music, Movies & Games >>](#)

- [Movies](#)
- [Music](#)
- [Video Games](#)
- [Toys](#)
- >> [See all](#)

[Electronics >>](#)

- [Televisions](#)
- [DVD Players](#)
- [MP3 Players](#)
- [Instruments, Karaoke, DJ](#)
- >> [See all](#)

[Cameras &](#)

ORDER BY DEC. 19 & GET IT BY DEC. 24 with ground shipping. [See details.](#)

HOLIDAY MAGIC

GIVE HOME THEATER THRILLS

UP TO 15% OFF HDTVs OVER \$699

HDTVs [Shop Now >>](#)

Plus...

ALL ON SALE
Receivers, Speakers and Home Theater Systems over \$299.
[Shop Now >>](#)

FREE SHIPPING
on DVD Players over \$199.
[Shop Now >>](#)

NEW ON DVD
Lord of the Rings: Return of the King Extended version.
[Shop Now >>](#)

ALL ON SALE 15% OFF
Major Appliances and Over-the-Range Microwaves
[Shop >>](#)


ALL ON SALE MP3 PLAYERS
plus FREE SHIPPING
[Shop >>](#)


ALL ON SALE 10% OFF
Select Digital Cameras plus FREE SHIPPING
[Shop >>](#)

Welcome. Please [create an account](#) or [Sign in](#).

Your Cart
Contains 0 items
Subtotal: **\$0.00**
[View Cart](#) | [Checkout](#)

[Your Account](#)
[Best Buy Credit](#)
[Order Status](#)
[Wish List](#)
[Gift Cards](#)

NO INTEREST FINANCING
Apply Now 

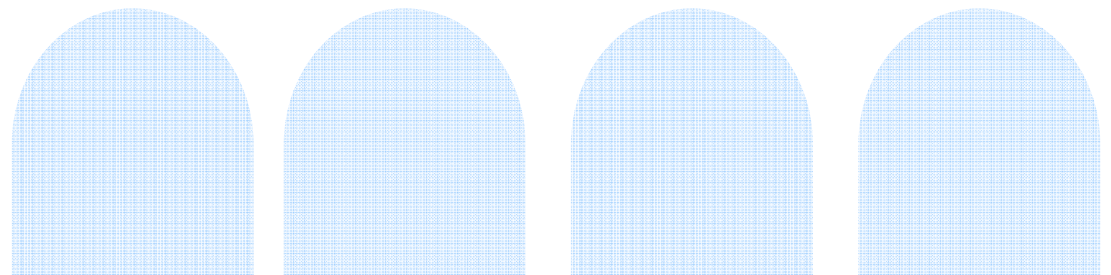
Save Time Save Money

[Find out how.](#)

ENTER TO WIN A BEST BUY

Customer Relationship Management

Primero los negocios y después la tecnología

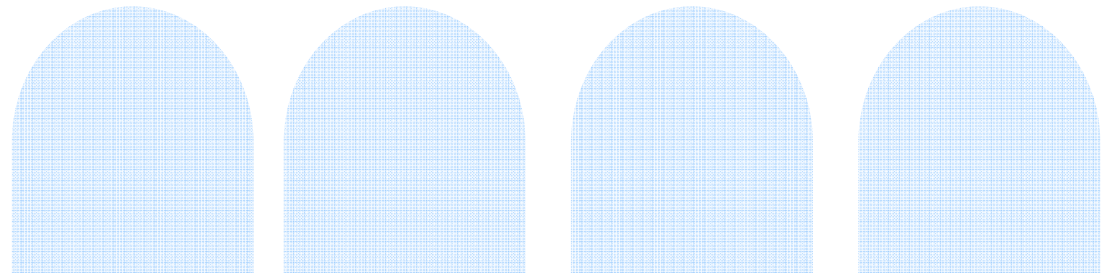
- Un error muy común es el pensar que CRM se refiere a una nueva clase de aplicaciones de TI o Sistemas.
- Es una filosofía de negocios, esta describe una estrategia la cual pone al cliente como el factor central de todos los procesos, actividades y cultura de la empresa.
- Las aplicaciones de TI son las herramientas que permiten a una organización el implementar la estrategia.
- El concepto central de CRM es sencillo. Antes las empresas se enfocaban muchísimo a mejorar los procesos de sus back-office (manufactura, logística y finanzas) y descuidaban su front-office (mercadotecnia y ventas).



Customer Relationship Management

Primero los negocios y después la tecnología

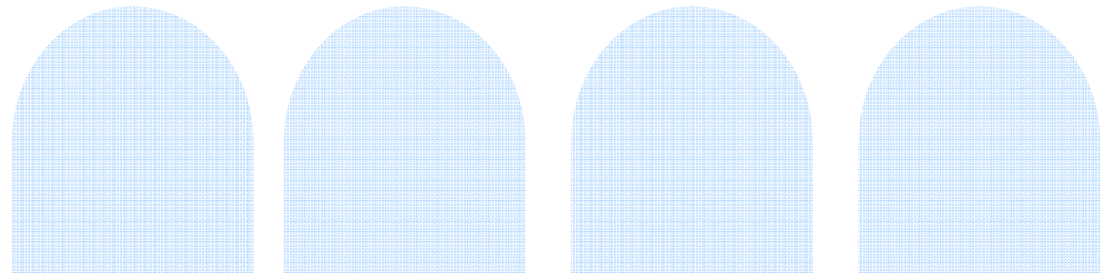
- Conforme los mercados se consolidan y los proveedores se vuelven mas eficientes en entregar productos o servicios es cada vez mas difícil el ver las diferencias entre sus ofertas. Ejemplo: diferencias entre pastas de dientes, diferencias entre un corredor de bolsa en línea y otro.
- El reto es mantener la lealtad de tus clientes y mas que ahora que están cada vez más informados. Ejemplo: comprar auto, electrónicos, música, viajes. “Y el Internet complica esto todavía más, ya que puedes de cambiar de decisión después de un par de clicks”.
- Esta comprobado que el costo de retener a un cliente es mucho mas bajo que el costo de obtener nuevos clientes, en algunos casos por un factor de 5 a 1.
- No solo hay que enfocarse a ampliar la cartera de clientes sino en mantener y hacer crecer a los mejores (cuentas clave) Ejemplo: get it, S.A. de C.V.



Customer Relationship Management

La teoría en practica.

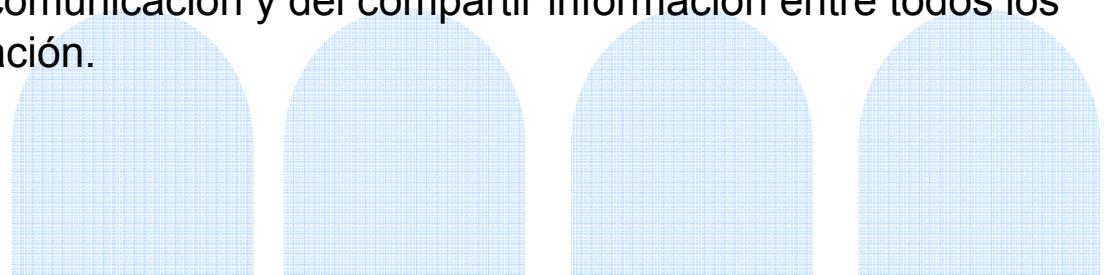
- Aunque el termino de CRM es sencillo ya en la practica esto se vuelve una tarea titánica
- Existen empresas que no saben quienes son sus clientes o cuales son los que les dejan mas dinero o quienes pueden dar más en un futuro. Es importante conocer lo que realmente el cliente necesita en términos del producto o del servicio.
- Toda función dentro de la organización debe estar lista a cambiar. El área financiera es un buen ejemplo. Ejemplo:Telecom (Larga distancia AT&T, Sprint, etc...)
- Un CRM afecta la estructura de toda la empresa ya que todos las áreas deben de ser integradas.
- El proceso de implementación debe ser gradual ya que el implementar una estrategia de CRM es complicado. Lo más importante es cambiar la visión de la compañía a centralizarse en el cliente.



Customer Relationship Management

Visión unificada del cliente

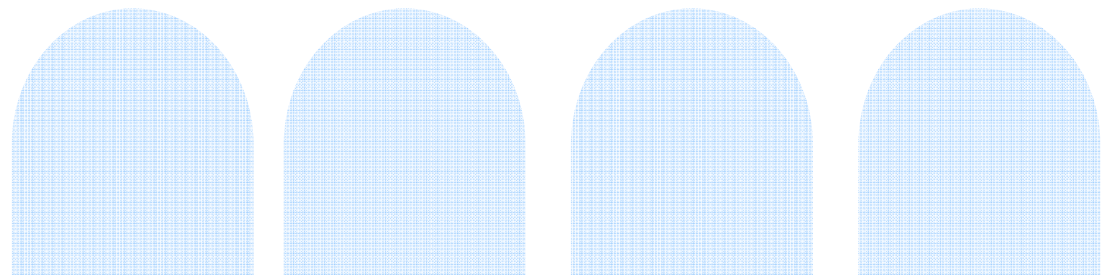
- El problema actual en muchas organizaciones es que cuando tratan con un cliente no lo hacen con una visión unificada hacia este. El cliente trata con mas de una área y algunas veces hasta con distintos números de cuenta y personas. En resumen la empresa no esta integrada y la relación con su cliente se puede ver afectada hasta el grado de perderlo.
- Es importante el crear perfiles de los clientes únicos que puedan ser usados por cualquier área de la empresa para brindare un mejor servicio al cliente y poder ver la manera de convertirlo en un cliente recurrente al que se le pueda seguir vendiendo. Ejemplo de utilidad de información por área.
- Mucho se ha mencionado en mejorar el front-office, pero la realidad es que tanto desde el punto de vista de negocios como tecnológico un CRM involucra a toda la empresa.
- Se requiere de una correcta comunicación y del compartir información entre todos los departamentos de la organización.



Customer Relationship Management

Beneficios de una estrategia CRM

- Permite a cada departamento dentro de una empresa el realizar sus funciones de manera mas efectiva y eficiente por medio de la automatización de los procesos de trabajo y contar con mejor información.
- Permite a los gerentes y directivos entender de una mejor manera el como funciona negocio, a medir de manera mas eficiente el desempeño y a lograr mayores utilidades por medio de un ataque mas eficiente de sus estrategias.
- Ejemplos: GAP, Barnes & Noble, Amazon.com, etc...



Customer Relationship Management

TRADITIONAL STRUCTURE

Back-office



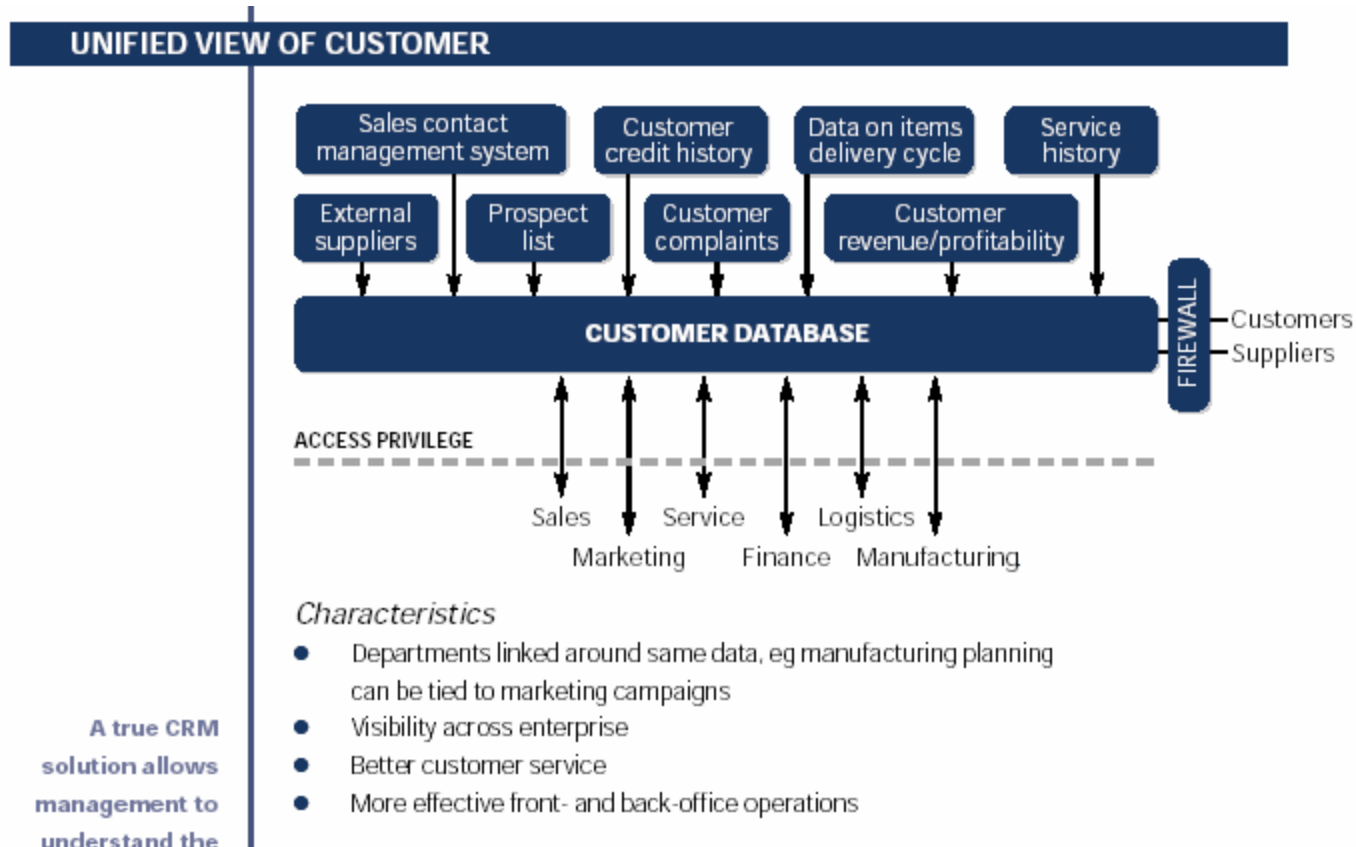
Front-office



Characteristics

- Silo of information
- Different views of customer, even in front office
- Limited communication among departments
- No transparency through supply chain

Customer Relationship Management



Customer Relationship Management

El Rollo

Zona 1	Agosto		Septiembre		Octubre	
	Stock 1	Stock 2	Stock 3	Stock 4	Stock 5	Stock 6
Aeropuerto	50	5	9	7	14	19
Six Flags	50	4	11	8	17	23
Hotel Flamingos	50	3	13	14	18	25
Zona 2						
Hipodromo	50	8	9	7	14	19
Santa Fe	50	10	9	7	14	19
	30	51	43	77	105	

Agosto	Sept	Octubre		
Total	Total	Total	Total	Total Acum
5	16	33	54	
4	19	40	63	
3	27	43	73	
8	16	33	57	
10	16	33	59	
30	94	182	306	

% Porcentajes con respecto a S1					
S2/S1	S3/S1	S4/S1	S5/S1	S6/S1	
10%	18%	14%	28%	38%	
8%	22%	16%	34%	46%	
6%	26%	28%	36%	50%	
16%	18%	14%	28%	38%	
20%	18%	14%	28%	38%	

% Porcentajes con respecto al					
S2/S1	S3/S2	S4/S3	S5/S4	S6/S5	
10%	7%	-14%	44%	24%	
8%	13%	-20%	47%	24%	
6%	19%	6%	15%	22%	
16%	2%	-12%	44%	24%	
20%	-2%	-11%	44%	24%	

