

# CRM

“CRM es el centro de Clearis.”

El termino “Customer Relationship Management” (CRM) o Gerencia de Relaciones con Clientes se refiere a una estrategia de negocios y sus respectivas tecnologías que permiten que una organizacion maneje sus interacciones con sus clientes.

La mayor parte de los analistas de la industria agrupan tales aplicaciones en tres distintas categorías :

**Operational:** La automatizacion o soporte de los procesos de manejo de clientes que por lo regular involucran las ventas o el servicio a clientes. EL CRM Operacional es la base de todas las aplicaciones de CRM. Estas aplicaciones son usualmente representadas por una o mas bases de datos que contienen toda la informacion de clientes, asi como aplicaciones que accedan esta informacion. Los usos basicos son: Centro de Llamadas, Automatizacion de la Fuerza de Ventas, Mercadotecnia y Help Desk. Estas aplicaciones han madurado bastante desde su incripcion, y son consideradas estandard.

- **Colaboracion:** Estas aplicaciones permiten la comunicacion directa con los clientes, sin requerir que un representante al telefono los atienda. Estas aplicaciones son tipicamente representas por la integracin de Telefonía y Computacion, Computer-Telephony Integration (CTI), Sistemas de Voz (IVR), Web Chat, Compartir Pantallas (Co-Browsing), Automatizacion de Respuestas de eMail y muchos otros.

- **CRM Analitico:** Este es el analisis de los datos de clientes para un rango de propositos. Este tipo de aplicaciones son las mas sofisticadas dentro del ambito CRM. Cuando se han implementado correctamente las tecnologías de CRM Operacionales y Colaborativas, estas coleccionan una gran cantidad de informacion, misma que permite a la organizacon analizar los requerimientos de los clientes, tipo de interacciones y demas. Este analisis permite ademas crear visiones de la empresa cruzando departamento y unidades de negocio, lo cual permite crear campañas de mercadotecnia mas eficientes, vender mas y monitorear ciertos patrones de conducta de consumo.

CLEARIS puede ayudar a su organizacion a crear e implementar una estrategia CRM exitosa. Nosotros ofrecemos:

Seleccion de Paquetes de CRM

Planeamiento de Estrategia CRM

Implementacion o modificacion de paquetes:

Siebel

Oracle CRM

PeopleSoft CRM

SAP CRM

Microsoft CRM