

# SEPA CÓMO UNA SOLUCIÓN DE CRM APOYA EL CRECIMIENTO DE SU EMPRESA

PARTE DE LA SERIE DE ÉXITO DE CRM



## Introducción

# MÁS ALLÁ DEL APRETÓN DE MANOS

Seguramente haya escuchado el dicho: “Los negocios comienzan con un apretón de manos”

Suena muy simple. Pero una vez que la relación con el cliente se establece, el desafío es mantenerla. Y eso es más fácil decirlo que hacerlo, especialmente si se considera que, a medida que un negocio crece, sus operaciones se vuelven más complejas.

Los propietarios inteligentes de negocios entienden que el crecimiento significa que es tiempo de elegir una solución tecnológica que sea asequible, aumente la productividad y ayude a seguir el ritmo de los clientes. Una opción es un sistema de gestión de relacionamiento con clientes (CRM).

Un CRM puede ayudar a que cada comunicación con el cliente se sienta personal, independientemente de cuánto crezca su empresa o de lo atareada que esté. Y el sistema de gestión de relacionamiento con clientes adecuado le ayudará a crear y expandir su empresa, a la vez que aliviará los problemas.

Continúe leyendo para obtener más información sobre la CRM para pequeñas empresas, los tipos de sistemas de CRM disponibles y de qué manera una CRM puede ayudarle a crear una empresa más grande y mejor.

## Índice

- 03 ¿Qué es un sistema de CRM?
- 06 Los tipos tradicionales de CRM
- 09 De qué manera un CRM impulsa el crecimiento
- 12 Conclusión



## Capítulo 1

# ¿QUÉ ES UN SISTEMA DE CRM?

Un sistema de CRM permite a las empresas gestionar las relaciones con los clientes, incluida la información asociada con ellos. Con CRM, puede almacenar información de clientes actuales y potenciales, cuentas, prospectos y oportunidades de ventas en una ubicación central.

Los acuerdos avanzan mucho más rápidamente cuando los empleados pueden obtener información instantánea sobre posibles acuerdos de ventas, campañas de marketing y actualizaciones de cuentas. Las soluciones de CRM son especialmente útiles para las pequeñas empresas, donde un equipo de pocas personas suele realizar el trabajo de muchas. El registro de papel virtual de un sistema de CRM permite que todos sean responsables, incluso el cliente.

Si trabaja en marketing, una solución de CRM le permite organizar sus campañas de marketing y sus activos en un solo lugar. Esto facilita la realización de varias campañas simultáneas y la segmentación del público para lograr que el mensaje sea pertinente. Con un punto central para las campañas de marketing y los registros sobre clientes potenciales, el equipo de marketing también tendrá una



**Las soluciones de CRM son especialmente útiles para las pequeñas empresas, donde un equipo de pocas personas suele realizar el trabajo de muchas.**

visibilidad sin precedentes del rendimiento de sus campañas y de la forma en que estas generan ingresos para la empresa.

Si trabaja en ventas, una solución de CRM le permite acceder a la información detallada sobre muchos prospectos y organizarla. También tendrá visibilidad sobre las actividades más recientes de una cuenta, lo que garantiza que la comunicación con los clientes potenciales de ventas se mantenga actualizada y pertinente. Con tanta información sobre cada prospecto y su ubicación en el ciclo de ventas, su equipo de ventas también tendrá una visión integral del

Una solución de CRM le permite acceder a la información sobre sus prospectos y organizarla detalladamente.

embudo de ventas por primera vez. Esto significa un mayor conocimiento sobre cómo cerrar acuerdos con clientes potenciales y un pronóstico de ventas más preciso.

Si trabaja en servicio al cliente, una solución de CRM le permite proporcionar un servicio integral a cada cliente. Una solución de CRM proporciona una visión coherente del cliente. Los agentes de servicio tendrán acceso a historiales completos de casos, información detallada sobre cuentas e, incluso, el método preferido de comunicación. Toda esta información hace que proporcionar servicio personal y adaptado sea más fácil para sus agentes, lo que convertirá a los clientes en defensores de su empresa.

## Un panel central para su empresa.

El sistema de CRM controla varias tareas y funciona como un panel central para:

- Conectadas
- Marketing
- Servicio de atención y ayuda al cliente
- Encontrar y compartir información crítica rápidamente
- Realizar un seguimiento de las respuestas de clientes
- Asignar tareas a empleados




Cliente destacado:

## Zero Motorcycles

Zero Motorcycles, el fabricante y minorista de motocicletas eléctricas líder en el mundo, llegó para revolucionar el sector de las motocicletas. Cuando la empresa buscó maneras de simplificar los procesos y la comunicación empresariales, encontró en Salesforce la plataforma todo en uno que necesitaba para aumentar la eficacia y sostener su rápido crecimiento.

[Ver el video >](#)

A person riding a motorcycle on a winding road at sunset. The rider is in silhouette, leaning into a turn. The road is paved and has a white line. The background shows a hazy landscape with hills and some vegetation under a warm, golden sky.

“Toda la información que necesito para operar diariamente está al alcance de mis manos”.

-Mike Cunningham, director de ventas en los EE. UU., Zero Motorcycles



## Capítulo 2

# LOS TIPOS TRADICIONALES DE CRM

Al elegir un sistema de CRM, se deben considerar dos opciones diferentes: sistemas de soluciones en las instalaciones o sistemas de suscripción/a pedido (también conocidos como basados en la nube). Si bien la nube es omnipresente en el entorno tecnológico actual, Salesforce fue pionera en el concepto en 1999. La computación en la nube derrocó el modelo tradicional de solución en las instalaciones, lo que redujo los costos y el riesgo drásticamente.

En los 15 años que pasaron desde entonces, Salesforce ha perfeccionado las operaciones del centro de datos y ayudado al sector de computación en la nube a crecer hasta alcanzar su tamaño y escala masivos actuales. Con su producto basado en la nube, Salesforce puede reducir costos drásticamente, ya que no requiere hardware, proporciona mejor servicio de asistencia, facilita la expansión y permite a los clientes trabajar un 70 % más rápido que los competidores que cuentan con soluciones en las instalaciones.

**Al elegir un sistema de CRM, se deben considerar dos opciones diferentes: sistemas de soluciones en las instalaciones, o bien sistemas de suscripción o a pedido.**



## El auge de las soluciones basadas en la nube:

Se necesitan sistemas de CRM de suscripción en la nube:

# 40 %

- Los usuarios de CRM que eligieron una solución basada en la nube como Salesforce fueron testigos de un aumento promedio de más del 40 % en la productividad.

# 92 %

- El 92 % de las pequeñas y medianas empresas usa, como mínimo, una solución basada en la nube, mientras que el 87 % ya emplea una solución de infraestructura de nube.

## Sistemas de CRM en las instalaciones

La instalación de las soluciones en las instalaciones es notablemente costosa, y continúan consumiendo el presupuesto a medida que se agrega personal de TI adicional y se incurre en costos de mantenimiento. Si desea expandir su operación en el futuro, los costos de hardware aumentarán aun más.

Cuando se trata de ventas y tecnología, cualquier tiempo de inactividad puede significar una gran pérdida de ingresos. Cuando algo sale mal en el caso de una solución en las instalaciones, pueden pasar horas hasta que un técnico visite el lugar, e incluso más tiempo hasta que se resuelva el problema. Las organizaciones de ventas modernas simplemente no disponen de ese tiempo.

Para una organización que utiliza una solución de CRM en las instalaciones, expandir o reducir el negocio implica una inversión sustancial y, por lo tanto, un riesgo sustancial. La expansión requiere hardware y personal adicionales, y puede demorar meses en implementarse por completo.

## Sistemas de CRM de suscripción y a pedido

Al ofrecer una solución basada en la nube, ejecutada completamente desde un centro de datos seguro, Salesforce no requiere ninguno de los costos iniciales de sus competidores de soluciones en las instalaciones. No es necesario instalar hardware ni contratar personal de TI adicional. Es posible configurar y poner en marcha toda una empresa con costos y esfuerzo mínimos para el cliente.

Con Salesforce, el mantenimiento se realiza automáticamente. Si surgen inconvenientes, un técnico de servicio de asistencia investiga el problema en cuestión de minutos, no días. Esto implica menos tiempo de inactividad, bajos costos de mantenimiento y más tiempo dedicado a las ventas.

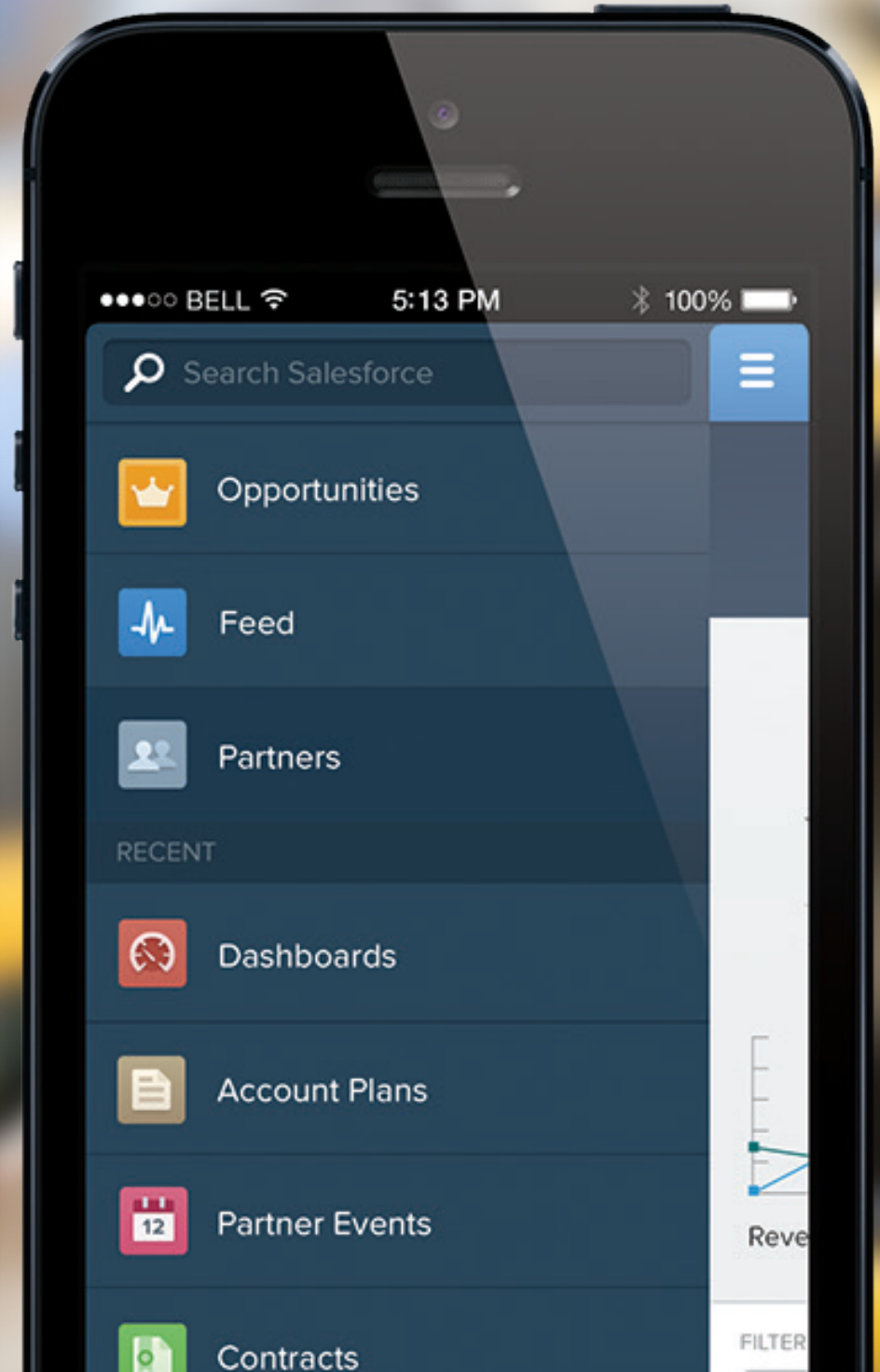
Además de todo esto, Salesforce le permite agregar usuarios y funcionalidades adicionales con solo unos clics. Sin hardware ni riesgos adicionales. Si necesita disminuir o reestructurar su organización en el futuro, Salesforce se adaptará a usted sin problemas.



# Realice un tour guiado interactivo.

Conozca la manera en que un gerente de ventas y un representante de ventas usan Salesforce para gestionar su día. Este tour interactivo le presentará las diferentes capacidades de Salesforce. Pruebe la aplicación de CRM n.º 1 del mundo hoy mismo.

[Más información >](#)



## Capítulo 3

# DE QUÉ MANERA UN CRM IMPULSA EL CRECIMIENTO

### Aumenta los ingresos

Los equipos de ventas se enfrentan a un problema: Según un estudio reciente de CSO Insights, los vendedores dedican únicamente entre el 25 y el 30 % de su tiempo a realizar ventas. El resto se destina a tareas administrativas, como calificar clientes potenciales, realizar pronósticos, derivar clientes potenciales y llevar adelante investigaciones.

Salesforce está diseñado para mejorar la capacidad de venta de las organizaciones comerciales, ya que elimina estas distracciones diarias y permite a los equipos de ventas dedicarse a lo que mejor hacen.

Al aumentar los porcentajes de ganancias, fortalecer la cartera de proyectos, mejorar la visibilidad integral de un cliente y proporcionar la agilidad y la tecnología que los equipos de ventas modernos necesitan, Salesforce hace posible un aumento promedio del 20 % en los ingresos de los clientes que provienen de nuestros competidores. Analicemos la razón por la que Salesforce ofrece resultados tan sorprendentes.

### Aumenta los porcentajes de ganancias

Para los profesionales de las ventas, un solo aspecto determina el éxito: el volumen



Según un estudio reciente de CSO Insights, los vendedores dedican únicamente entre el 25 y el 30 % de su tiempo a realizar ventas.



de negocios que puedan atraer. Sin embargo, debido a que la competencia es más feroz que nunca y el acceso a información pertinente e investigación de consumidores es más sencillo, cerrar un acuerdo es más difícil que nunca. Los vendedores necesitan estar en plenitud para vencer a la competencia y cerrar acuerdos.

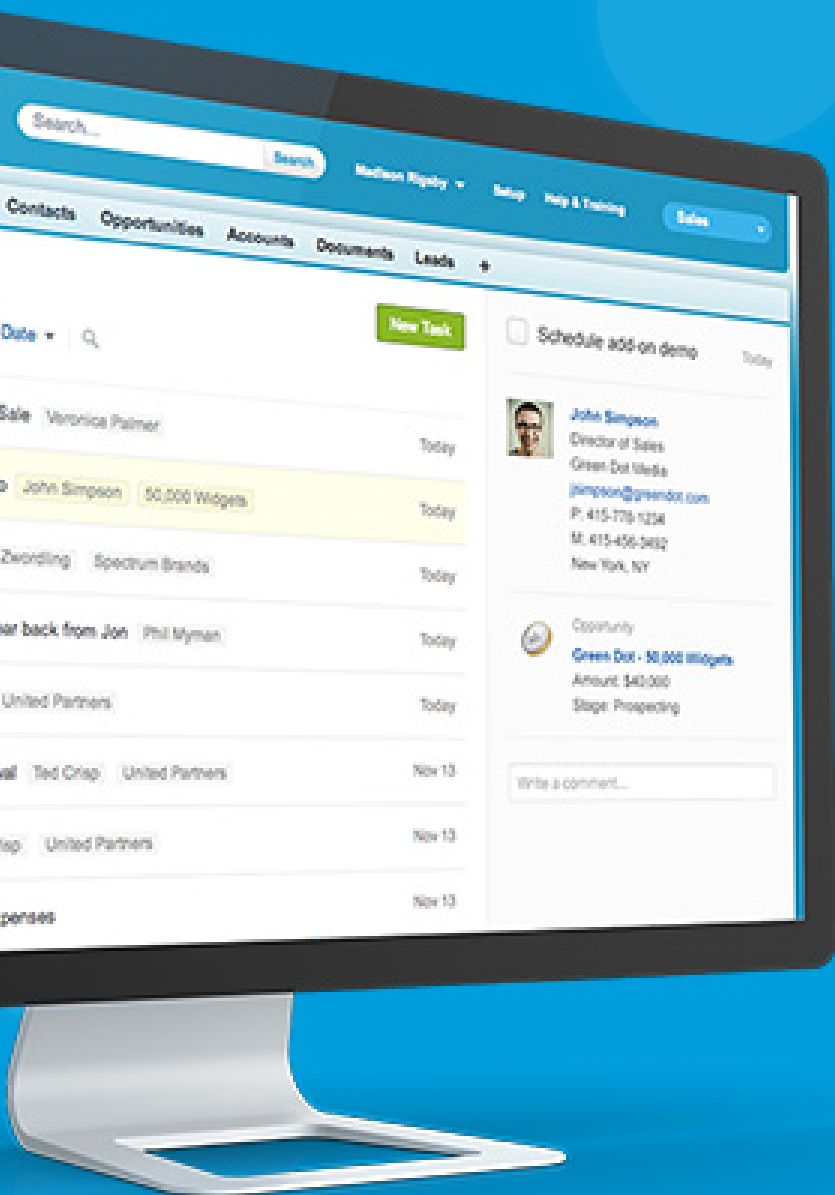
Salesforce fue diseñado para contrarrestar este desafío y facilitar al máximo el cierre de acuerdos. Los clientes potenciales, junto con la información de contacto, la actividad de la cuenta y la información empresarial relevante, se derivan automáticamente a medida que ingresan. Los usuarios de Salesforce disponen inmediatamente de mucha información para comenzar

a cerrar un acuerdo con un cliente potencial. La medición del rendimiento integral permite determinar con mayor facilidad que nunca lo que funciona y lo que no. A su vez, con Salesforce1 Mobile App es posible realizar ventas desde cualquier lugar, lo que brinda a los vendedores tener una gran capacidad de respuesta. Cada aspecto de Salesforce fue diseñado para ayudar a los usuarios a cerrar acuerdos.

## Mejore la visión integral de un cliente

Para el vendedor promedio, investigar un cliente potencial puede ser un proceso tedioso. Determinar la última actividad de su cuenta, comprender su sector y empresa, conocer





sus intereses y preocupaciones en las redes sociales; todo el proceso ocupa la mayoría del tiempo que un representante dedica a una cuenta en particular.

Salesforce recopila toda esta información y la coloca en un solo lugar. La información de contacto de un prospecto está justo al lado de los detalles más importantes acerca de la empresa. La actividad reciente de un prospecto en su sitio web se registra y se muestra al lado de su puntaje de calificación y su nota. Es posible acceder fácilmente a todas sus tareas y a su historial de participación, lo que acelera el proceso de investigación y lo hace más eficaz.

Pero no solo se trata de facilitarle la vida al equipo de ventas. Cada vez más, los clientes potenciales y actuales esperan interacciones altamente personalizadas. Salesforce le ayuda a superar estas expectativas, ya que brinda a los representantes la información que necesitan cuando la necesitan.

## Aumente la agilidad

La tecnología ha cambiado drásticamente las reglas del juego en materia de ventas. Si bien antiguamente los cambios en las tácticas o las estrategias de ventas solían desarrollarse en el transcurso de décadas, la tecnología ha forzado a las organizaciones comerciales a adoptar una nueva táctica o herramienta en cuestión de días. Para los clientes que usan sistemas de soluciones en las instalaciones rígidos y arraigados, este nivel de agilidad es imposible.

Salesforce, que nació en la nube, es sorprendentemente ágil e increíblemente flexible, lo que le permite adaptarse a las necesidades de sus usuarios. Las herramientas de la sólida línea de productos de Salesforce pueden agregarse en minutos. Es posible agregar usuarios adicionales con solo unos clics. ¿Necesita nuevas funciones? Además de correcciones de errores, Salesforce ofrece tres actualizaciones por año con muchas funciones. Salesforce lo coloca en la vanguardia y se asegura de que continúe allí.





## *Conclusión*

# Construcción de una base sólida

Las excelentes relaciones con los clientes son la base de un negocio próspero y la clave de su éxito.

Si mejora la gestión de esas relaciones, su potencial de ganancias se disparará. Con la CRM adecuada, los propietarios de las empresas pueden dedicar su tiempo a crear relaciones más profundas en lugar de ocuparse de no perder información valiosa.

Independientemente del tipo, sector o tamaño de su empresa, la gestión de las relaciones con los clientes es la base del éxito.

# SOLUCIONES DE VENTAS QUE AUMENTARÁN LA PRODUCTIVIDAD DE SU NEGOCIO

Si desea aumentar sus ventas y establecer un proceso de ventas transparente, necesita un sistema de gestión de relacionamiento con los clientes (CRM) fácil de usar. Salesforce le permite almacenar información de los clientes actuales y potenciales, cuentas, prospectos y oportunidades de ventas en una ubicación central.

Más información ›

32 %

De mejora en el porcentaje de ganancias.

40 %

De aumento en las ventas.

32 %

De aumento en los ingresos.



sales cloud

La información proporcionada en este libro electrónico está estrictamente destinada a la conveniencia de nuestros clientes y es solo para fines informativos generales. La publicación de salesforce.com no implica su apoyo. Salesforce no garantiza la precisión ni la completitud de la información, los textos, los gráficos, los vínculos ni otros elementos incluidos en este libro electrónico. Salesforce no garantiza que logrará resultados específicos si sigue los consejos de este libro electrónico. Probablemente le convenga consultar con un profesional como un abogado, contador, arquitecto, asesor comercial o ingeniero profesional para obtener consejos específicos que se apliquen a su situación específica.

© 2014 Salesforce.com. Reservados todos los derechos.



# OTROS RECURSOS QUE LE PUEDEN INTERESAR:



De qué manera una CRM móvil aumenta su éxito

Descargar ›



De qué manera una solución de CRM puede ayudar a las pequeñas empresas

Descargar ›



Cómo determinar la solución de CRM adecuada para usted

Descargar ›



THE CUSTOMER SUCCESS PLATFORM