

Cómo impulsar tus ventas con nueva tecnología CRM



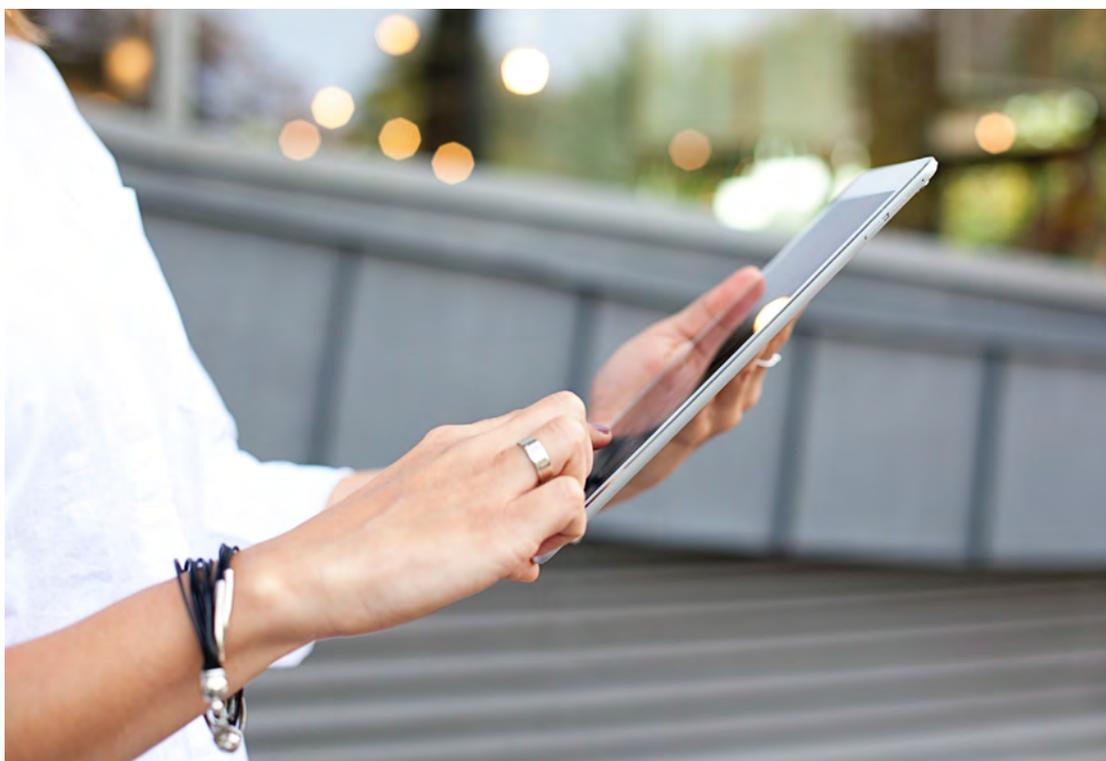
Introducción

Un software de gestión de clientes puede ser una herramienta de valor incalculable para la optimización de los procesos comerciales y para incrementar la efectividad de la actividad comercial.

Así mismo, si tu empresa quiere ofrecer la mejor experiencia a sus clientes, es esencial que tus equipos puedan disponer en todo momento de la información que necesitan y que sepan identificar las cosas verdaderamente importantes.

Cuando se implementan correctamente, las soluciones de CRM facilitan la optimización de procesos y aportan la información necesaria para mejorar la efectividad de las ventas.

Las funcionalidades de los CRM actuales permiten que los departamentos de ventas y marketing usen su tiempo de la manera más eficiente posible, y con el mayor impacto posible.



Optimiza procesos y mejora la productividad

Un software CRM adecuado puede mejorar la productividad de tu empresa en todos los aspectos y aumentar la eficiencia de tus ventas.

Herramientas como **Salesforce, SugarCRM y Zendesk** permiten la colaboración de los departamentos de Marketing, Ventas y Atención al cliente durante todo el ciclo de vida del cliente, una cooperación que contribuye a brindar experiencias más significativas y memorables.

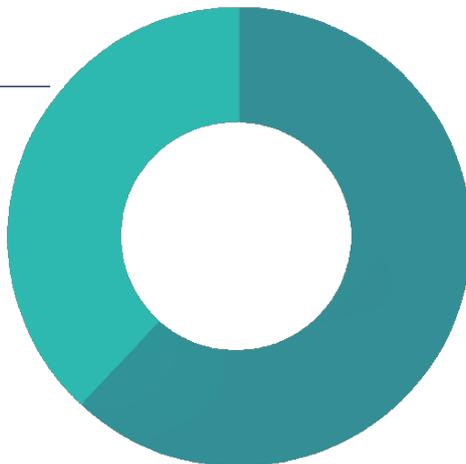
Cualquiera de estas soluciones facilita el tomar decisiones rápidas e informadas gracias a herramientas de análisis de ventas, como la elaboración de previsiones, de consolidación de datos o de creación de informes en tiempo real. Las plataformas de CRM pueden darte una ventaja competitiva y **ayudarte a adaptarte ágilmente a los cambios del entorno empresarial.**

Un estudio reciente de Sales Tech ha descubierto que la mayoría de las empresas que deciden implementar un sistema CRM lo hacen para mejorar la experiencia de sus clientes y la eficacia de las ventas. **Los sistemas de CRM facilitan el trabajo del departamento comercial,** lo que permite que los agentes centren sus esfuerzos allí donde son más necesarios: en el cierre de las ventas.

Un software CRM correctamente implementado puede mejorar todas las métricas comerciales de tu empresa.

38%

Mejorar la eficacia del equipo de ventas



62%

Mejorar la experiencia del cliente

FASE 1



Acorta el ciclo de ventas y mejora tus resultados

Cuanto más corto sea tu ciclo de ventas, mayor será tu facturación. La optimización de este proceso es crucial para cualquier empresa. Si sabes aprovechar al máximo tu plataforma CRM, podrás hacer que el ciclo sea lo más eficiente posible y aumentar significativamente las conversiones.

CONVERTIR PROSPECTOS EN CLIENTES

¿Cómo puedes llegar a los clientes adecuados? Las plataformas de CRM pueden ayudarte a crear un **proceso efectivo de gestión de oportunidades de venta** que acelere los métodos de identificación de clientes potenciales. Este proceso automatiza los mecanismos de detección y crea filtros para localizar clientes potenciales, lo que optimiza todo el ciclo de adquisición de clientes y aumenta el rendimiento de los equipos de ventas. De este modo, estos dejan de perder tiempo persiguiendo oportunidades de venta de bajo potencial para dedicar sus **esfuerzos a las que tienen mayores probabilidades de conversión**.

OPTIMIZACIÓN DEL CANAL DE VENTAS

Una vez que un cliente potencial entra en el canal de ventas, se convierte en una oportunidad. En esta fase del ciclo, es fundamental que **el equipo de ventas esté al corriente de todas las oportunidades** que se generan, y que pueda acceder fácilmente a cualquier información que pueda ser relevante. Gracias a las herramientas de colaboración, los agentes pueden acceder a estos datos cuando se dirigen a clientes clave y aplicar estrategias de marketing personalizadas. Si se utiliza un sistema de CRM para crear estas estrategias individualizadas, el trabajo de los agentes de ventas es más eficaz y aumentan las tasas de conversión.

El software CRM debería agilizar el proceso de ventas, no complicarlo. La personalización de las ventas y las previsiones son herramientas añadidas que sirven para tener una visión clara de cuáles son las oportunidades a las que debe prestarse más atención.

PREVISIÓN DE VENTAS FIABLE

Las empresas, sean del sector que sean, deben contar con previsiones que les permitan prepararse para las futuras tendencias del mercado. La base de información consolidada de las soluciones de CRM puede ser una herramienta muy valiosa para predecir tendencias futuras.

Las **herramientas de presentación de informes o los cuadros de mando personalizados** permiten que los departamentos de Ventas y Marketing dispongan de información precisa y actualizada sobre todos los aspectos del ciclo comercial, así como sobre las oportunidades de venta con más probabilidades de conversión.

CUADROS DE MANDO CON INDICADORES PERSONALIZADOS

Los indicadores clave o KPI son métricas de rendimiento que pueden ofrecer información esencial sobre el comportamiento y las preferencias de los clientes. Las métricas más utilizadas son el valor total del cliente (CLV), facturación, beneficio neto y la tasa de cancelación.

El software CRM permite visualizar las métricas más relevantes en un panel de control de KPI que ofrece una **representación visual selectiva y precisa de los datos más importantes**.

INFORMES EN TIEMPO REAL

Los informes en tiempo real ayudan a convertir los datos de las interacciones con los clientes en información útil.

Esta información no solo te permite hacer un seguimiento de las ventas realizadas, sino que también puede ayudarte a **identificar áreas de mejora** y conocer, por ejemplo, cuáles son las iniciativas de marketing con mayor tasa de conversión o las etapas del embudo de ventas donde se atascan los clientes.

Puedes personalizar estos informes para que se ajusten mejor a las necesidades de tu empresa y hacer que tus equipos tengan acceso a todos los datos que necesitan.



Las ventas desde el móvil

El móvil está en todas partes.

Según Forrester Research, se espera que en 2023 haya 3.900 millones de personas con teléfonos móviles inteligentes en todo el mundo. A medida que tu empresa crezca, es importante que pueda adaptarse a las necesidades de tus clientes y tus equipos.

Las capacidades móviles del software CRM ofrecen mayor flexibilidad y permiten que los empleados puedan trabajar con la mayor eficacia desde cualquier lugar.

PRODUCTIVIDAD CON Y SIN CONEXIÓN

Activando las funciones sin conexión de tu aplicación de CRM, podrás acceder a la información del CRM en todo momento y desde cualquier lugar. Maximiza la eficiencia de tus equipos dándoles la posibilidad de trabajar sin conexión para que, por ejemplo, puedan seguir trabajando en sus viajes.

Los cambios que se hacen en el modo sin conexión se sincronizan automáticamente cuando la aplicación vuelve a conectarse, lo que significa que la información está siempre actualizada.

Si se combinan las capacidades avanzadas de CRM con la funcionalidad nativa para móviles, se optimizan los procesos empresariales, se mejora la comunicación y se revoluciona el proceso de ventas, lo mismo para clientes que para empleados.

GESTIONA LA ACTIVIDAD DESDE EL MÓVIL

En todas las etapas del proceso de venta, la gestión de la actividad es fundamental para saber qué hay que hacer y cuándo. Si utilizas la app de CRM para monitorizar las tareas que se realizan en la plataforma podrás asegurarte de que todos los agentes tienen acceso a la información que necesitan en todo momento.

Tener **acceso móvil al sistema de CRM** te permite recibir recordatorios de las tareas pendientes o notificaciones cuando estas se hayan completado, así como hacer llamadas telefónicas directamente desde de la app CRM.

La tecnología móvil ha introducido innovaciones, como la funcionalidad de voz a texto o las nuevas capacidades de las cámaras, que han revolucionado el proceso de introducción de datos y han eliminado el tiempo que requiere registrar manualmente la información después de llamadas o reuniones. El acceso a los canales móviles que utilizan los clientes te coloca en la posición perfecta para **tomar decisiones informadas y te da más flexibilidad para trabajar.**



El CRM móvil aumenta la productividad del departamento de Ventas en un 15 %



El 65 % de los equipos de ventas que usan un CRM móvil cumplen sus objetivos, una cifra que se limita al 22 % en el caso de los que no emplean un CRM móvil⁽²⁾



Las aplicaciones para móviles pueden aumentar la productividad de los trabajadores en más de un 34 %⁽³⁾

(1) Informe de Nucleus Research

(2) nnoppI Technologies

(3) Digital Strategy Consulting



Relaciones sólidas y duraderas

Tu empresa puede utilizar las herramientas y funciones del CRM para construir relaciones sólidas construidas sobre la aportación de valor, algo que puede medirse en función de la lealtad y la satisfacción de los clientes. Hay varias maneras de maximizar las ventajas de tu plataforma CRM en esta área.

LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE NO ES AZAR, ES DISEÑO

Entender la experiencia de los clientes es una parte crucial de cualquier proceso de ventas y marketing. Las etapas que atraviesan los clientes en cada fase de su relación con la empresa son las que construyen su opinión sobre la misma, y poder comprender y mejorar esta experiencia tiene un valor incalculable.

Los sistemas de CRM permiten a los agentes de ventas acceder a información y estadísticas en todas las etapas de la experiencia del cliente, lo que les ayuda a entender mejor en qué puntos pueden presentarse dificultades e **identificar los aspectos que importan a los clientes en todas las fases del proceso.**

Cuando se integra la experiencia del cliente en el CRM, se alinea la actividad de ventas con las tendencias de toma de decisiones de los clientes, lo que permite ofrecer una experiencia personalizada. Con esta guía visual, tus empleados pueden hacer un seguimiento de los clientes a medida que avanzan en el ciclo de ventas.

POTENCIA TU EQUIPO CON LA COLABORACIÓN

La finalidad de la colaboración es mejorar la calidad del servicio al cliente y, como resultado, aumentar la satisfacción y la lealtad del cliente. **Con una plataforma CRM colaborativa, se eliminan los silos de datos.** Los agentes de ventas pueden compartir fácilmente la información, trabajar conjuntamente para mejorar la eficiencia de las conversiones, y estar al corriente de la información más reciente.

Con una metodología de trabajo colaborativa, los trabajadores se sienten más informados y mejoran su implicación. Además, cuantas más personas colaboren en el proceso de ventas, mejor será la exactitud y la calidad de los resultados.

CUADROS DE MANDO INTELIGENTES

Los paneles inteligentes personalizables muestran las **métricas elegidas de una manera sencilla y visual**, para que los usuarios de los sistemas CRM obtengan la información que necesitan de un vistazo.

Gracias a esto, los agentes están al tanto de las últimas novedades y pueden, por ejemplo, acceder rápidamente a la información que necesitan para resolver un problema. Los usuarios de CRM pueden adjuntar informes personalizados a un determinado cuadro de mando, o monitorizar las áreas que les interesan especialmente.

PANELES DE NOTIFICACIONES Y FLUJOS DE ACTIVIDAD

Cuando se incorporan paneles de notificaciones al sistema de CRM, los agentes interesados reciben información sobre cualquier aspecto que pueda requerir atención inmediata.

Por ejemplo, pueden personalizarse las notificaciones para avisar a los agentes cuando aparecen nuevas consultas en las redes sociales o si existe alguna desviación del proceso de ventas normal. **Cuando reciben información sobre estas acciones en tiempo real, los empleados pueden actuar inmediatamente y ayudar a los clientes justo cuando lo necesitan, lo que sirve para generar confianza y construir relaciones positivas.**

Los usuarios de CRM pueden usar el símbolo @ para etiquetar a otros agentes en sus publicaciones, y el hashtag # para hacer referencia a registros relevantes en la base de datos (documentos, oportunidades, ofertas, etc.). De esta manera, los usuarios reciben notificaciones instantáneas sin tener que salir en ningún momento de la interfaz CRM, y todo el mundo está al tanto de las nuevas conversaciones y procesos.



Plataformas abiertas, flexibles y escalables

Todas las organizaciones tienen necesidades únicas. En un entorno cambiante como el actual, es importante que la plataforma de CRM elegida pueda adaptarse y crecer para satisfacer las necesidades futuras de la empresa. Las plataformas altamente personalizables permiten centralizar todos los sistemas en un mismo lugar para aumentar la eficiencia y la productividad.

Hay algunas funciones específicas que ayudan a sacar el máximo partido del sistema de CRM:



Integrar datos de varias plataformas

Si eliges una plataforma CRM que permita la integración con aplicaciones de terceros, puedes pasar cómodamente de una plataforma a otra sin tener que cambiar de interfaz continuamente.

Para muchas empresas, es fundamental poder integrar las plataformas de automatización de marketing en la interfaz general de CRM. Los canales de marketing son una parte cada vez más importante de las estrategias multicanal y, con una integración correcta, **se pueden coordinar los mensajes de diferentes canales** con solo pulsar un botón. Gracias a esto, es más fácil organizar una estrategia de marketing efectiva y conseguir resultados de ventas.



Múltiples opciones de implementación

Elegir cuál es el espacio de implementación más adecuado depende de muchos factores, incluida la forma de interactuar con los clientes.

Los CRM basados en la nube, que almacenan la información en una red externa, permiten acceder a la misma en todo momento y desde cualquier dispositivo, y ofrecen mucha flexibilidad. Por otro lado, la implementación in situ (on-premise) da a las empresas un control total sobre los datos y la gestión.

Existen opciones de CRM para empresas de todos los tamaños y formas, y pueden adaptarse para ajustarse a las necesidades actuales y futuras de los equipos. Elegir el modelo de implementación de CRM más adecuado para tu empresa contribuirá al crecimiento de la misma.



Integración del correo electrónico

La mayoría de las empresas utilizan el correo electrónico para conectar con los equipos, proveedores y clientes. Algo fundamental para las empresas que utilizan el correo electrónico como medio de comunicación, interna o externa, es la posibilidad de integrar este canal en su plataforma CRM.

Esto permite que los departamentos de Marketing y Ventas puedan realizar su trabajo en un mismo lugar, lo que **incrementa la eficiencia** y evita que se pierdan comunicaciones por el camino.



Opciones avanzadas de personalización

Las soluciones de CRM se pueden adaptar a todos los procesos de la empresa y no tienen por qué cambiar la forma de trabajar para imponer una nueva: por el contrario, lo que hacen estas soluciones es complementar los procesos existentes.

Gracias a sus opciones de personalización, una solución CRM moderna puede crecer con tu empresa. Si cuentas con **una plataforma adaptable que crece y cambia según tus necesidades**, podrás escalar sin dificultad y también probar técnicas nuevas sin tener que preocuparte por posibles problemas de integración.

Mejora la productividad mientras crece tu empresa

Las soluciones de CRM son una forma eficaz de añadir valor a la empresa en todos sus procesos, desde la optimización del ciclo de ventas hasta la gestión de las relaciones con los clientes. Si se utiliza adecuadamente, el software CRM puede aumentar el rendimiento en todas las áreas de la empresa.

Con todos los procesos consolidados en una plataforma extremadamente personalizable, es posible controlar fácilmente las métricas clave y tomar decisiones informadas para planificar el futuro. Los sistemas de CRM son una herramienta extremadamente útil para las empresas en todas las etapas del proceso de ventas, desde la identificación de clientes potenciales hasta la gestión de las previsiones.

Recogen y consolidan los datos de los clientes y las ventas para generar informes comprensibles, y permiten monitorizar fácilmente las métricas más importantes. Gracias a estos informes, los agentes de ventas pueden conseguir resultados óptimos. Deja que el sistema de CRM se encargue de las tareas rutinarias para que los agentes puedan centrarse en lo que de verdad importa.

Apóyate en nuestra experiencia

¿Quieres mejorar la relación con tus clientes e incrementar la productividad de tus ventas? En redk somos especialistas en soluciones avanzadas de CRM y de Experiencia del Cliente que ayudan a mejorar el rendimiento de las empresas.

Combinamos tecnologías modernas e innovadoras con pensamiento estratégico para ayudarte a completar tu transformación empresarial. Podemos ayudarte a convertir la experiencia de tus clientes en una oportunidad de gran valor.

Ponte en contacto con nosotros si quieres saber más sobre nuestras soluciones y descubrir cómo sacar el máximo partido a tu inversión en CRM.



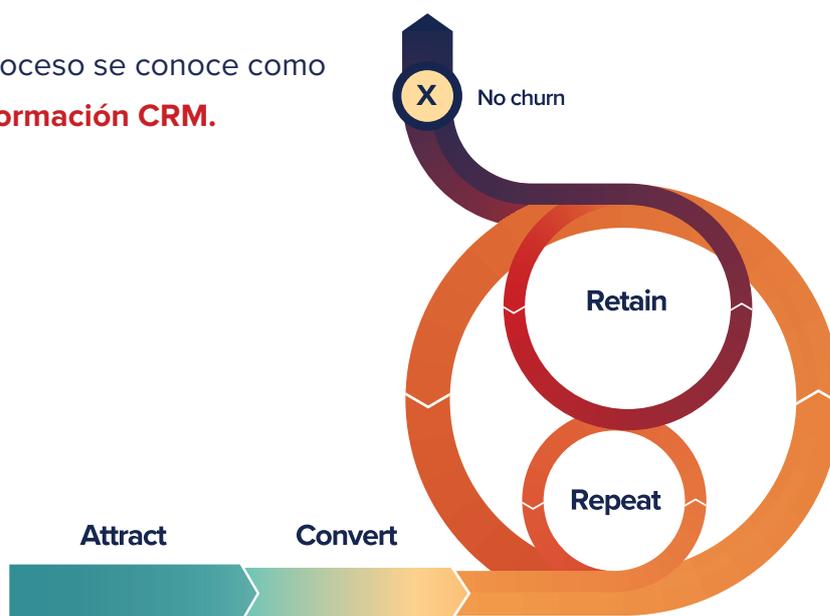
Acerca de redk

Ayudamos a las empresas a superar los desafíos que presenta el ciclo de vida del cliente y a mejorar sus resultados.

Implementamos iniciativas de transformación para acompañar a las empresas en su transición hacia la madurez y optimización **digital, y hacia un modelo centrado en el cliente.**

Este proceso se conoce como

Transformación CRM.



En redk, estamos orgullosos de nuestros más de 15 años de experiencia profesional como especialistas en consultoría y aspectos técnicos del CRM. Nos apoyamos en la metodología de nuestro Centro de Transformación CRM para evaluar, diseñar y desarrollar una hoja de ruta de CRM para tu empresa.

Nuestro objetivo es ayudar a tu organización en la optimización de procesos y en la integración de las mejores herramientas del mercado para ayudarte a alcanzar la excelencia en el servicio al cliente y mantenerla a largo plazo.

Somos socios oficiales de Salesforce, Zendesk y SugarCRM.

Y hacemos nuestro tu proyecto, trabajando contigo para alcanzar objetivos comunes.

Llegar más lejos, juntos

NUESTRA MISIÓN

Contribuir al éxito de tu empresa

En redk, nuestro objetivo es crear líderes e historias de éxito, con la convicción de que formamos relaciones duraderas que son beneficiosas para nuestros clientes y para nosotros.

Somos tus socios en tecnología y estrategia, y queremos ayudarte a conseguir tus objetivos empresariales: tu éxito es nuestro éxito.

[TRABAJA CON NOSOTROS](#)

Recursos:

[SugarCRM](#)

[Encuesta de Sales Tech de 2017](#)

[Forrester Research, Inc. Forrester Research World Mobile and Smartphone Adoption Forecast, 2014-2019](#)

+44 (0) 2035 877753

+34 902 105 099

info@redk.net

www.redk.net

London • Brighton

Madrid • Barcelona • Seville

redk
Get further, together