

Gestión comercial de una PyME con Software Libre: SugarCRM



Gorka Rodrigo del Solar <gorka@irontec.com>
Irontec – Internet y Sistemas sobre GNU/Linux

¿De qué trataremos en esta ponencia?

- Entender que es CRM
- ¿Por qué es importante un CRM?
- Un paseo por SugarCRM en un ejemplo cercano: Irontec ;)
- Ejemplos de uso de SugarCRM en otro tipo de empresas
- Dar a conocer unas cuantas claves para implantar SugarCRM o cualquier otra herramienta de CRM

¿Qué es CRM?

¿Qué es CRM? (I)

Según los expertos CRM es un **modelo de gestión empresarial** basado en la **orientación al cliente**... pero además...

¿Qué es CRM? (I)

...las siglas coinciden con la **herramienta informática** que se utiliza para **implementar dicho modelo**

¿Qué es SugarCRM? (I)

SugarCRM es una potente **herramienta SOFTWARE LIBRE** para la **implementación de una metodología de gestión de relaciones comerciales (CRM)**



SugarCRM es:

es gestión eficaz de la información

La velocidad a la que la información cambia, las personas cambian, los proyectos cambian, requieren de nuevas metodologías para la gestión de la información

es una potente herramienta de comunicación

En un mundo en el que cada cliente es único la segmentación y comunicación personalizada son dos claves del éxito. SugarCRM aporta flexibilidad y control en nuestras comunicaciones con clientes

es gestión de proyectos complejos

En un mundo dominado por el rápido consumo, los clientes demandan cada vez más atención y más dedicación de recursos... algunos proyectos dependen al 100% de la buena gestión de la información del cliente / proveedor

Análisis/Metodología/Formación

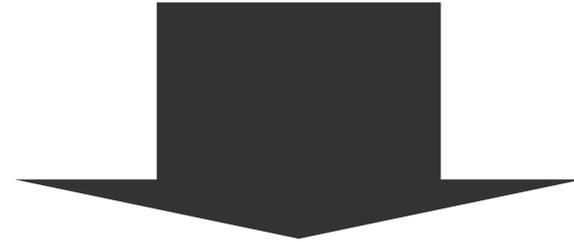
Son los tres pilares que debemos tener en cuenta a la hora de afrontar una implantación de CRM sea la solución que sea.

gestión eficaz de la información en
cada uno de los ambitos de la
empresa

Una problemática en cualquier empresa



- Preguntas constantes de clientes / proveedores / empleados
- Multitud de reuniones, llamadas de teléfono, emails...
- Gestionar varios proyectos a la vez
- Gestionar multitud de contactos
- Gestionar las campañas publicitarias
- Gestión del proceso de Soporte Post-Venta



Gestión Inteligente del Flujo de Información

Por ello en primer lugar tenemos que...

- Observar a los clientes / proveedores / competidores e identificar la información clave para nuestro trabajo



Una vez identificada recogemos datos y generamos información

- Herramientas tradicionales para la toma de datos
 - OpenOffice Calc
 - Post-it's
 - Correo electrónico
 - Bases de datos de todo tipo
 - Cuadernos con anotaciones de todo tipo
 - ...

Pero la información se vuelve una pesada carga...

- Llegado un momento toda esa información empieza a ser demasiado extensa y pesada para esos medios...
- Nos damos cuentas de que necesitamos herramientas que nos ayuden un poco más

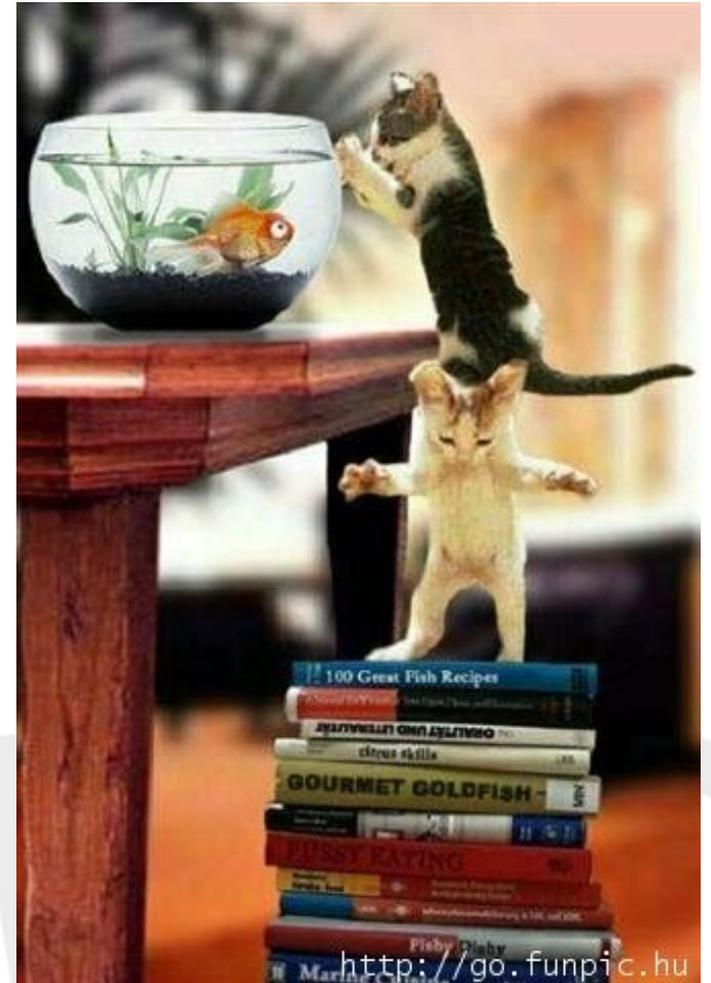


Transformando información en conocimiento como mejora

INFORMACIÓN

CRM

CONOCIMIENTO



Segmentamos nuestros procesos por áreas de acción

Ventas

Marketing

Colaboración

Postventa

Reflexión

Mejora de los procesos

CRM

Aportaciones de la metodología CRM a la empresa

Satisfacción del cliente

Reducción de costes

Incremento de las ventas

Mejor gestión del negocio



DEMO Parte 1: Gestión de la información con SUGAR CRM – Un ejemplo práctico

- Gestión de una toma de contacto
- Conversión a cliente -> Cuenta
- Gestión de contactos
- Gestión de oportunidades
 - Gestión de tareas / llamadas / ficheros
- Gestión de proyectos

potente herramienta de
comunicación con clientes y
proveedores

Con toda la información bien gestionada...

- Decidimos dirigirnos a nuestros clientes / proveedores para comunicar algo...
- Tradicionalmente contábamos con métodos sobre los que no teníamos demasiado control:
 - Cartas
 - Emails en los INBOX de todo el mundo
 - Cientos de llamadas de teléfono



SugarCRM nos aporta 3 elementos clave

- SugarCRM nos aportará 3 elementos clave para la mejora de nuestras comunicaciones
 - Segmentación más acertada
 - Comunicaciones controladas
 - Gestión integral del correo electrónico
 - Gestión de las llamadas
 - Gestión de marketing automatizado
 - Gestión de marketing no automatizado
 - Control y análisis de nuestras comunicaciones

DEMO Parte 2: Gestión de la campañas con SUGAR CRM

- Creación de campaña
- Segmentación de clientes
- Creación de envíos
- Automatización
- Análisis del envío

SugarCRM aporta: Segmentación más acertada

Listas de Público Objetivo

Seleccionar ▾ Exportar Eliminar | Seleccionados: 0

<input type="checkbox"/>	Lista de Público Objetivo ↕	Tipo ↕
<input type="checkbox"/>	2007_06 Clientes y Tomas de Contacto	Por Defecto
<input type="checkbox"/>	2007_10 Clientes y Tomas de contacto	Por Defecto
<input type="checkbox"/>	2008_03 Clientes Tienda de Voz-IP	Por Defecto
<input type="checkbox"/>	2008_03 Todos los clientes	Por Defecto
<input type="checkbox"/>	2008_04 Bootcamp Alumnos	Por Defecto
<input type="checkbox"/>	2008_06 Todos los clientes	Por Defecto
<input type="checkbox"/>	2008_12 LeadsyContactos	Por Defecto
<input type="checkbox"/>	2008_12 LeadsyContactosSinMAIL	Lista de Exclusión - Por Id
<input type="checkbox"/>	2008_12 contactos importantes trashing	Por Defecto
<input type="checkbox"/>	2009_01 Clientes y Leads	Por Defecto
<input type="checkbox"/>	2009_01 Jornada Presentacion Intercentros II	Por Defecto
<input type="checkbox"/>	2009_02 Clientes y Leads	Por Defecto
<input type="checkbox"/>	Alumnos inscritos para el Curso	Por Defecto
<input type="checkbox"/>	Clientes con Antivirus	Por Defecto
<input type="checkbox"/>	Clientes con Mantenimiento Voz IP	Por Defecto
<input type="checkbox"/>	Clientes para campaña de Navidad	Por Defecto
<input type="checkbox"/>	Clientes VIP de VoIP - Oct 2007	Por Defecto
<input type="checkbox"/>	Empresas ESLE - 2008	Por Defecto
<input type="checkbox"/>	Examen dCAP 2008	Por Defecto
<input type="checkbox"/>	faisanes	Por Defecto
<input type="checkbox"/>	Felicitation2006	Por Defecto
<input type="checkbox"/>	Interesados en Bootcamp 2009	Por Defecto
<input type="checkbox"/>	Lista de control	Por Defecto
<input type="checkbox"/>	Medios de comunicacion - 2008	Por Defecto
<input type="checkbox"/>	Prospectos SIMO para comunicación Bootcamp / dCAP	Por Defecto
<input type="checkbox"/>	Proveedores	Por Defecto
<input type="checkbox"/>	Público objetivo anuncio de Irontec renueva su web	Por Defecto
<input type="checkbox"/>	SIMO - 2007 - Entradas invitaciones	Por Defecto
<input type="checkbox"/>	Test Irontec	Prueba

Seleccionar ▾ Exportar Eliminar | Seleccionados: 0

SugarCRM aporta: comunicaciones controladas (I)

Actividades: Inicio

Modulo gestion envio SMS [Alt+7]

Imprimir ? Ayuda

Búsqueda Básica

Búsqueda Avanzada

Asunto

Contacto

Solo mis elementos

Buscar

Limpiar

Búsquedas Guardadas

--Ninguno--

Lista de Llamadas

Seleccionar

Eliminar

Exportar

Seleccionados: 0

(1 - 60 de 60)

<input type="checkbox"/>	Cerrar	Dirección	Asunto	Contacto	Relativo a	Fecha Inicio	Usuario Asignado
<input type="checkbox"/>	▼	Saliente	Verificar Presupuesto		Venta de sitio web Ayuntamiento de Zamudio	2006-11-30 09:30	gorka
<input type="checkbox"/>	▼	Saliente	Llamada de cierre de propuesta Adi Media		Venta de Centralita VoIP	2006-11-23 16:45	gorka
<input type="checkbox"/>	▼	Entrante	llamada para aclarar dudas		Venta de Centralita VoIP	2006-12-05 09:30	gorka
<input type="checkbox"/>	▼	Entrante	Ha llamado Jose			2007-01-11 13:45	gorka
<input type="checkbox"/>	▼	Entrante	Llamada aclaración de dudas		Implantación VoIP para Inqemat	2007-01-24 13:00	gorka
<input type="checkbox"/>	▼	Entrante	Han llamado de pruebas		material pendiente de recibir	2007-01-31 10:15	maite
<input type="checkbox"/>	▼	Entrante	tt		material pendiente de recibir	2007-01-31 10:00	gorka
<input type="checkbox"/>	▼	Saliente	Aclaración inicial de Dudas	Jose Ignacio Beltran	Jose Ignacio Beltran	2007-02-02 11:15	gorka
<input type="checkbox"/>	▼	Saliente	Aclaración inicial de Dudas		Goizper S.Coop.	2007-02-02 11:15	gorka
<input type="checkbox"/>	▼	Saliente	Aclaración inicial de Dudas		Jose Ignacio Beltran	2007-02-02 11:15	gorka
<input type="checkbox"/>	▼	Saliente	Aclaración inicial de Dudas		Venta de centralita VoIP	2007-02-02 11:15	gorka
<input type="checkbox"/>	▼	Saliente	llamada para retrasar el proyecto		Curso C++ + GTK	2007-02-07 12:00	gorka
<input type="checkbox"/>	▼	Saliente	Para ir un día y montarlo todo	Rafa Rubio	Escuela Formación Somorrostro	2007-01-31 10:30	ibc
<input type="checkbox"/>	▼	Saliente	Llamada a Sarenet para comprobar si hay QoS		Verificar requisitos con el cliente	2007-02-15 19:15	ibc
<input type="checkbox"/>	▼	Saliente	facturas formacion		Vicrila	2007-02-20 10:00	maite
<input type="checkbox"/>	▼	Saliente	factura febrero		Bilbaomusika	2007-02-20 10:00	maite
<input type="checkbox"/>	▼	Saliente	CIF Saunier		Saunier Duval Dicoso	2007-02-21 13:30	maite
<input type="checkbox"/>	▼	Saliente	Dominio		Farmacia Olqa Perez	2007-02-27 13:00	maite
<input type="checkbox"/>	▼	Entrante	factura del abono		Esprinet (antes UMD)	2007-02-23 13:15	maite
<input type="checkbox"/>	▼	Saliente	l llamada dudas para presupuesto		Venta de centralita VoIP	2007-03-07 14:00	gorka

SugarCRM aporta: comunicaciones controladas (II)

Atajos

- Asistente de Campañas
- Crear Campaña (Clásica)
- Campañas
- Boletines de Noticias
- Crear Lista de Público Objetivo
- Listas de Público Objetivo
- Crear Público Objetivo
- Público Objetivo
- Importar Público Objetivo
- Nueva Plantilla de Email
- Plantillas de Email
- Configuración de Email
- Diagnósticos
- Nuevo Formulario de Cliente Potencial

Nueva Campaña

Nombre: *

Estado: *

Fecha Fin: *

Tipo: *

Asignada a: *

gorka

Campañas: Inicio

Búsqueda Básica Búsqueda Avanzada

Nombre Solo mis elementos

Buscar Limpiar | Búsquedas Guardadas --Ninguno--

Lista de Campañas

Seleccionar Eliminar Exportar Seleccionados: 20

<input type="checkbox"/>	Campaña	Estado	Tipo	Fecha Fin	Usuario			
<input type="checkbox"/>	 Bootcamp/dCap 2009 	Planificación	Email	2009-04-17	gorka			
<input type="checkbox"/>	Presentación intercentros 2009	Activa	Email	2009-01-16	gorka			
<input type="checkbox"/>	Felicitación de Navidad 2008-2009	Completa	Email	2008-12-31	gorka			
<input type="checkbox"/>	Disculpas Correos Erroneos	Completa	Email	2008-12-24	gorka			
<input type="checkbox"/>	Concierto - Euskera - 2008	Completa	Email	2008-12-05	aktor			
<input type="checkbox"/>	Horario de Verano	Completa	Email	2008-06-09	maite			
<input type="checkbox"/>	Mark Spencer en Bilbao	Completa	Email	2008-06-03	maite			
<input type="checkbox"/>	Actualizacion seguridad centralitas - mayo 2008	Completa	Email	2008-05-23	maite			
<input type="checkbox"/>	Demo	Completa	Email	2008-05-21	gorka			
<input type="checkbox"/>	Encuesta ELSE proyecto Facturacion	Completa	Email	2008-05-16	aktor			
<input type="checkbox"/>	 Bootcamp/dCAP 2008 Alumnos	Completa	Email	2008-04-30	gorka			
<input type="checkbox"/>	Cambio de Nombre Irontec	Completa	Email	2008-04-30	maite			
<input type="checkbox"/>	 Bootcamp/dCAP 2008 Clientes	Completa	Email	2008-03-28	gorka			
<input type="checkbox"/>	 Bootcamp/dCAP 2008 Medios	Completa	Email	2008-03-28	gorka			

SugarCRM aporta: control y análisis de las comunicaciones

Atajos

- Asistente de Campañas
- Crear Campaña (Clásica)
- Campañas
- Boletines de Noticias
- Crear Lista de Público Objetivo
- Listas de Público Objetivo
- Crear Público Objetivo
- Público Objetivo
- Importar Público Objetivo
- Nueva Plantilla de Email
- Plantillas de Email
- Configuración de Email
- Diagnósticos
- Nuevo Formulario de Cliente Potencial

Campañas: [Bootcamp/dCap 2009]

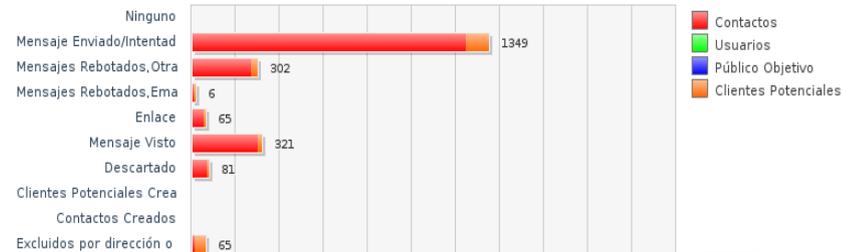
[Eliminar Entradas de Pruebas](#)

[Lanzar Asistente](#) [Ver Detalles](#)

Ver Registro de Cambios

Nombre:	[Bootcamp/dCap 2009]	Asignada a:	gorka
Estado:	Planificación		
Fecha Inicio:	2009-02-27	Última Modificación:	2009-02-27 18:48 por gorka
Fecha Fin:	2009-04-17	Fecha de Creación:	2009-02-27 18:48 por gorka
Tipo:	Email		
Presupuesto: (EUR €)		Coste Real: (EUR €)	
Ingresos Esperados: (EUR €)		Coste Esperado: (EUR €)	
Objetivo:			
Descripción:			

Respuesta a la Campaña por Actividad del Destinatario



Otros ejemplos de utilización de SugarCRM

Gestión de un proceso de Marketing con SugarCRM (I)

Waskman

Gestión del proyecto Reto Vodafone

Nov 2007

Estudio de Madrid

Vodafone mete a Sergio Pazos en un camión de cristal que recorre Madrid, A Coruña, Bilbao y Barcelona

Todo el proyecto se publica en tiempo real en Internet

6 cámaras · 24x7 · 1 semana



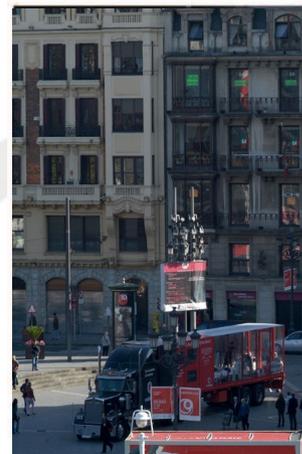
Se implanta un CRM para la gestión “comercial” del proyecto

Gestión de contactos
Gestión de campaña de comunicación automatizada
Gestión de oportunidades

Todo el proyecto es gestionado desde el estudio de Waskman Madrid desde donde se llevan a cabo los contactos con todas los medios.

La respuesta es un **ÉXITO TOTAL**

Secuencia del montaje

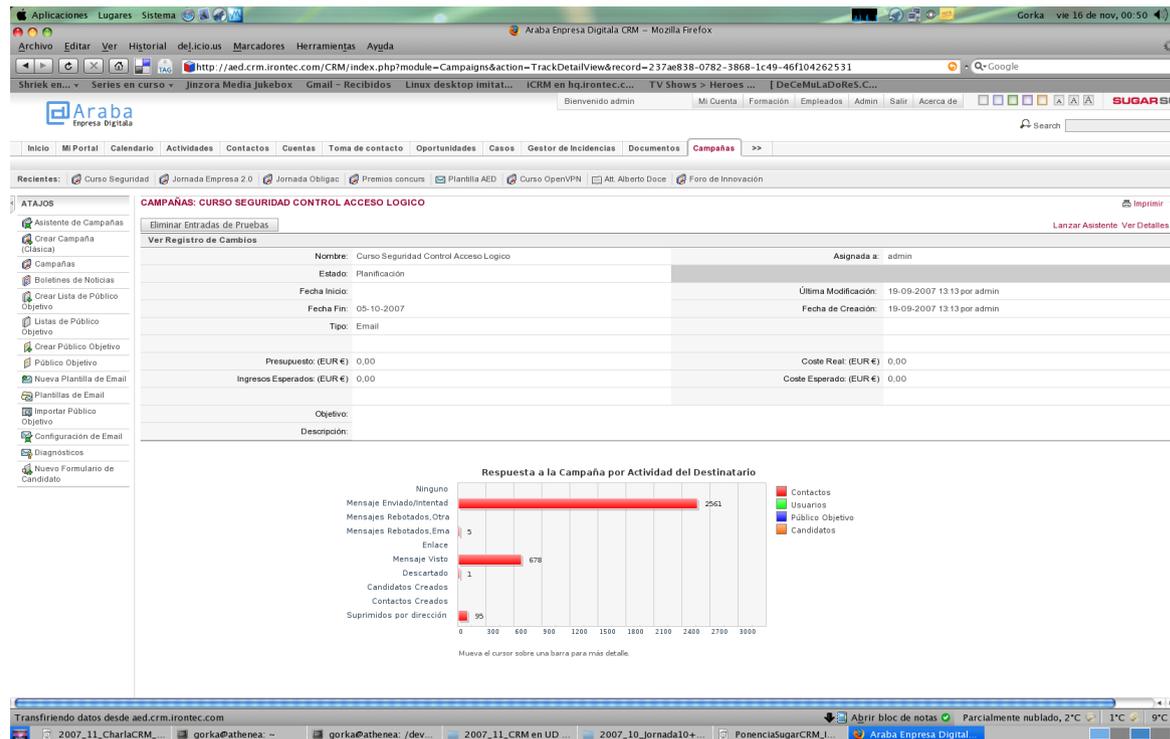


Gestión de un proceso de Marketing con SugarCRM (II)

Empresa Digitala Gestión del Campañas por email Oct 2007 Araba

Empresa digitala decide utilizar una herramienta CRM para la gestión y control de sus campañas por email

+7000 mails semanales
+3 centros
+30 campañas en 1 mes



irontec
Internet y Sistemas sobre GNU/Linux

Se implanta un CRM para la gestión de campañas automatizadas

Gestión de contactos
Gestión de listas de público objetivo automatizadas

El proyecto se implanta para los 3 centros de Empresa digitala:

-Araba Empresa Digitala
-Bizkaia Empresa Digitala
-BicBerrilan



Gestión comercial global del proyecto PiUS

Comunitac PIUS

Mar 2005-Hoy

Puntos de información académica y comercial. Pantallas táctiles que incorporan información actualizada.

6 Universidades estatales
150 PIUS
+ 6000 visitas diarias

Multilingue



Imágenes comerciales



Gestión de Anunciantes
Gestión de proveedores
Gestión de comerciales
Gestión de oportunidades
Gestión de campañas de comunicación
Seguimiento de incidencias

En mayo 2007 con la experiencia adquirida en 2 años, se necesita gestionar toda la información comercial.

Se añade a su gestión de empresa SugarCRM

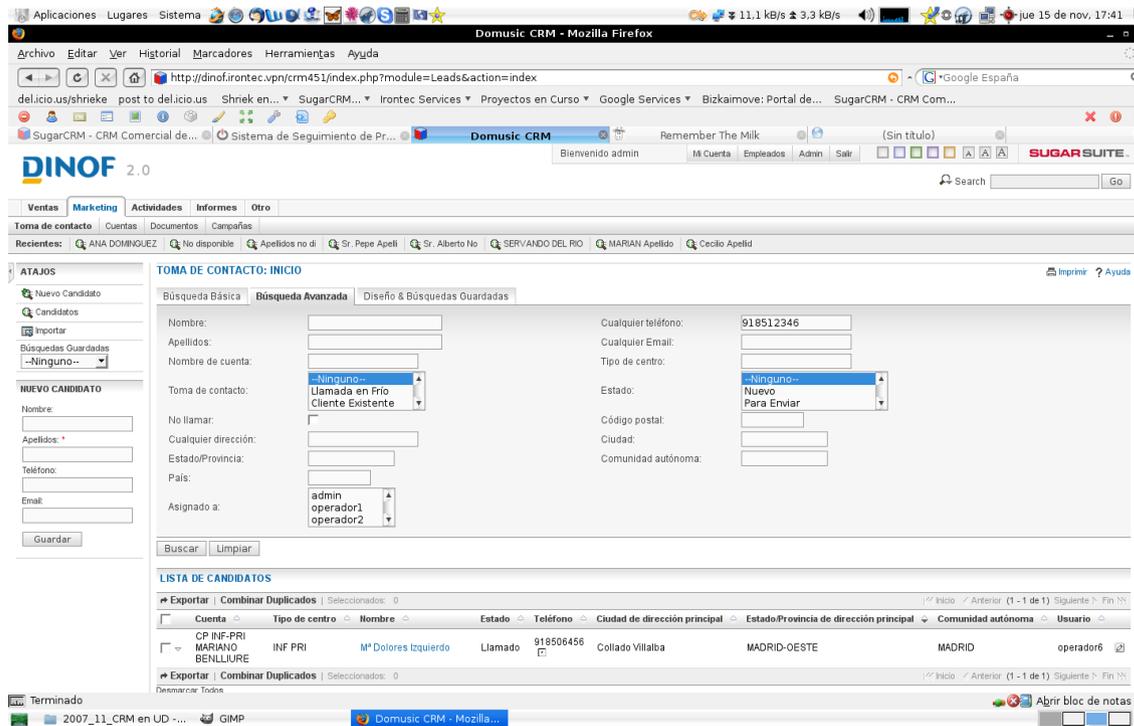
Gestión de un proceso de Ventas con SugarCRM

Dinof / NEAR Callcenter de televenta

Ene 2007

Productora de Televisión

Callcenter de televenta de colecciones
educativas para centros de estudios
+70.000 potenciales clientes
+600 llamadas diarias
+12 operadoras



Análisis del proyecto
Implantación a medida
Integración de
SugarCRM con:

Asterisk
Hylafax
Mantis

-Campañas de venta a
nivel estatal
-12 operadoras con
más de 50 llamadas
diarias por operadora
-Envío de unos 1000
faxes nocturnos
-Seguimiento de
campañas por fax



Gestión de un proceso de Colaboración con SugarCRM

IRONTEC

CRM corporativo durante SIMO

Nov 2007

Ifema / Bilbao

Gestión de nuevos clientes desde SIMO 2K7 y sede en Bilbao

Introducción en tiempo real de tomas de contacto y apertura de nuevas oportunidades



irontec
Internet y Sistemas sobre GNU/Linux

Durante SIMO 2K7 se nos plantea la necesidad de procesos de colaboración entre los diferentes integrantes del equipo de IRONTEC

Gestión de reuniones
Gestión de tomas de contacto
Gestión de ofertas en tiempo real coordinadas desde la sede principal

Evaluación de la estancia en FERIA



Gestión de un proceso de Postventa con SugarCRM

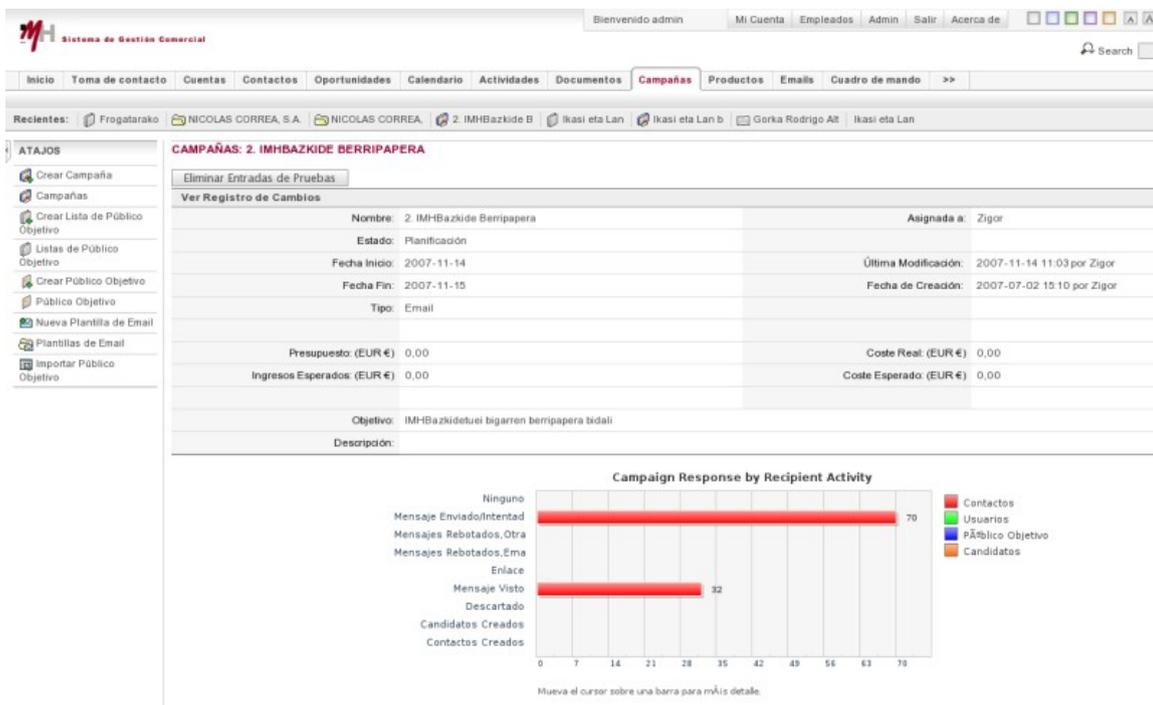
IMH

CRM corporativo

Dic 2006

Sede de Elgoibar

El Instituto de Máquina Herramienta como centro de formación profesional decide aprovechar comercialmente sus relaciones con empresas y alumnos ofreciendo nuevos servicios de valor añadido.



Se implanta un CRM para la gestión comercial de contactos, oportunidades, empresas, etc...

Se realiza la integración con el programa ELKARTUZ, software de gestión de estudios.

A partir de Elkartuz se realiza un proceso de importación y calificación de empresas.

Dichas empresas será objetivo de campañas de marketing automatizadas.

¿Cómo implantar SugarCRM en mi empresa?

¿Qué necesito saber como cliente para implantar SugarCRM? (I)

- Existen 3 variables clave para afrontar con éxito una implantación:
 - Análisis
 - Metodología
 - Formación

¿Qué necesito saber como cliente para implantar SugarCRM? (II)

- Análisis de mis necesidades:
 - Conocer perfectamente que necesito
 - Buscar una solución adaptada a mis necesidades
 - Buscar una herramienta que me ayude a solucionar mis problemáticas no a disfrazarlas



¿Qué necesito saber como cliente para implantar SugarCRM? (III)

- Análisis de las dimensiones del proyecto
 - Dimensionar el hardware
 - Dimensionar la aplicación que vamos a implantar
 - Dimensionar el riesgo tecnológico y social de la implantación



¿Qué necesito saber como cliente para implantar SugarCRM? (IV)

- Metodología
 - A partir del análisis de requisito elaborar con el el proveedor una metodología que le ayude a resolver mis problemas
 - CRM es muuuuucho más que una herramienta
 - CRM ES METODOLOGÍA!!!!!!!!!!
 - Metodología es continuidad y éxito en el proyecto



¿Qué necesito saber como cliente para implantar SugarCRM? (V)

- Formación
 - La última clave es la formación
 - Un usuario no formado echará por tierra todos nuestros esfuerzos
 - Aplicar la metodología correctamente es lo único que puede garantizar el éxito de las soluciones implantadas



Gracias por vuestra atención

ironotec

Internet y Sistemas sobre GNU/Linux