

LAS MEGATENDENCIAS TECNOLÓGICAS Y SU IMPACTO EN EL ENTORNO EMPRESARIAL

DETERMINACIÓN DE LOS FACTORES DE ÉXITO Y FRACASO EN LA GESTIÓN DEL CRM EN LAS EMPRESAS

EXPOSITORES

ING. MAGDALENA IRALDA VALERO CAMINO MAE.

Docente del ITB – Guayaquil-Ecuador

Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnología

PhD (C) ING. FELIX ENRIQUE VILLEGAS YAGUAL MSc. MAE

Decano Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales

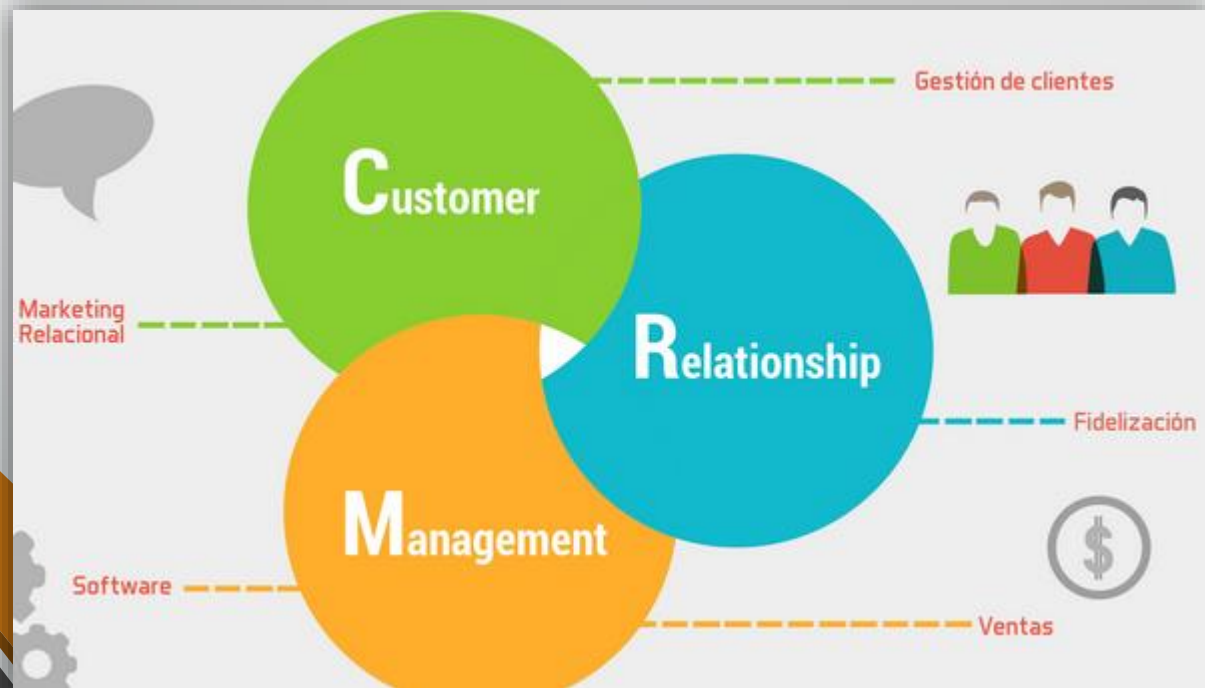
Universidad Estatal de Milagro

ING. ENRIQUE FERRUZOLA GOMEZ. MGTI

Docente de la Universidad Agraria del Ecuador

INTRODUCCION

CRM Customer Relationship Management, que traduciremos como Gestión de Relaciones con Clientes, se ubica en los años noventa, en menos de una década se ha transformado en una herramienta primordial para el servicio de las empresas existente.



INTRODUCCION

- Las Tecnologías de la Información y Comunicación a nivel mundial (TIC), se muestran como instrumento primordial para la sociedad y por ende para las empresas de nuestro país, estos nos conlleva a relacionar con los mercados nacional e internacional. Gracias a los progresos causados en este entorno, en el área de la gestión y almacenamiento de datos y a las capacidades que ofrece Internet, se facilitan el intercambio de bienes y servicios con los clientes.



LOS PRINCIPALES PROVEEDORES DE CRM

Siebel Systems y PeopleSoft, SAP, Salesforce.com y Microsoft con su popular Dynamics CRM.

Los CRM proveen una vista en conjunto del estado de los clientes y de la empresa, responden a las preguntas:

¿Cuál es el valor de un cliente específico?

¿Quiénes son los clientes más leales?

¿Quiénes son los clientes más rentables?

¿Qué desean comprar?

LOS FACTORES DEL ÉXITO DEL CRM EN LAS EMPRESAS DEPENDEN DE LOS SIGUIENTES PASOS



- Determinar las funciones que se desean automatizar.
- Automatizar sólo lo que necesita ser automatizado .
- Obtener el soporte y compromiso de los niveles altos de la compañía.
- Emplear inteligentemente la tecnología.
- Involucrar a los usuarios en la construcción del sistema.
- Capacita a los usuarios.
- Motiva al personal que lo utilizará.
- Mantén un comité administrativo del sistema para dudas o sugerencias.

EMPRESAS QUE SON EXITOSA AL TENER EL SISTEMA CRM EN LAS CIUDAD DE GUAYAQUIL ECUADOR.



Lotería Nacional, Cervecería Nacional, Cemento Nacional, Claro, Nobis, Almacén De Partí, Pycca



EMPRESAS QUE HAN FRACASADO AL IMPLEMENTAR EL SISTEMA CRM EN LAS CIUDAD DE GUAYAQUIL ECUADOR.

Casa tosí, Banco del Litoral, Filan-Banco

- Estas empresas fracasaron por la falta de interés de los representantes, directores o accionista de las organizaciones, ya que al implementar CRM no contaban con el apoyo necesario de los accionistas de cada organización, estos ocasionó el fracaso del proyecto.



CONCLUSIONES

- ❖ Los Sistemas CRM permiten en la actualidad mejorar las relaciones de las organizaciones con sus clientes, proveedores y socios, logrando una ventaja competitiva.
- ❖ Para implementar los sistemas CRM es necesario contar con el personal técnico calificado, de lo contrario podría acarrear con problemas administrativos y logísticos durante el proceso de su implementación.

RECOMENDACIONES

- ❖ Las organizaciones deben optimizar, fortalecer las relaciones con los clientes utilizando la tecnología para que todas las organizaciones cuenten con la mejor información disponible de cada cliente.
- ❖ La integración con el cliente no puede establecerse todo el tiempo para que compre, para que haya una relación provechosa, para que de verdad tenga una relación fructífera es importante que se concentre en ayudar a los cliente y no en manipularlo para que compre si están ahí, si se los ayuda, si le entregan valor, las ventas van a llegar cuando el cliente tenga su momento adecuado.



**GRACIAS
POR SU
ATENCIÓN**