



## CRM. Gestión de Clientes

**Sku:** PH10B05C01

**Horas:** 40

**Formato:** Sin especificar

### OBJETIVOS

1. Identificar los objetivos comerciales como base para establecer los requerimientos del software CRM. 2. Jerarquizar los objetivos para cada área del CRM. 3. Identificar las funcionalidades del área de Marketing del CRM y su aplicación en la PYME. 4. Identificar las funcionalidades del área de Ventas del CRM y su aplicación en la PYME. 5. Identificar las funcionalidades del área de Servicio del CRM y su aplicación en la PYME. 6. Asignar los perfiles de usuarios acorde al rol de cada usuario en el CRM, en equilibrio entre seguridad de datos y fluidez de trabajo para facilitar el logro de objetivos. 7. Crear listados acordes a los indicadores de gestión. 8. Crear reportes acordes a los indicadores de gestión. 9. Crear cuadros de mandos acordes a los indicadores de gestión. 10. Identificar cada tipo de cliente del CRM: Leads, Contactos, Organizaciones. 11. Crear leads, Contactos y Organizaciones. 12. Crear campos personalizados en los distintos formularios del CRM. 13. Crear flujos de trabajo (workflows) para automatizar procesos en el CRM. 14. Integrar el CRM con el servidor de correos. 15. Integrar el CRM con páginas html a través del web form. 16. Corregir datos duplicados con la herramienta de duplicidad de datos.

### OBSERVACIONES

PROXIMAMENTE

### CONTENIDOS

Unidad 1. Estrategia gerencial  
Unidad 2. Objetivos y prioridades  
Unidad 3. Funcionalidades de Marketing  
Unidad 4. Funcionalidades de Ventas  
Unidad 5. Funcionalidades de Servicio  
Unidad 6. Roles y perfiles  
Unidad 7. Indicadores de gestión  
Unidad 8. Tipos de Clientes  
Unidad 9. Campos personalizados  
Unidad 10. Flujos de trabajo automatizados  
Unidad 11. Integración con herramientas externas  
Unidad 12. Depuración de Datos