



FREMM Federación Regional de Empresarios del Metal Murcia



Mejorando la eficiencia de tu negocio mediante tecnología CRM y ERP

27 de octubre de 2021



Fondo Europeo de Desarrollo Regional
"Una manera de hacer Europa"

AGENDA

AGENDA DE LA JORNADA

1. Oficina Acelera Pyme FREMM (Federación Regional de Empresarios del Metal de Murcia)

2. Acelérate con un ERP

2.1 Presentación empresa y ponente

**2.2 Qué son los CRMs y ERPs
y qué ofrecen**

2.3. Casos de uso

2.4 Tecnologías habilitadoras

2.5. Ventajas y beneficios

2.6. Consejos de implementación

2.7. Ayudas a la transformación digital



OFICINA ACELERA PYME (OAP) FREMM - MURCIA

ACELÉRATE CON UN ERP



ACELÉRATE
con un ERP

Jornada Formativa 27 de octubre 2021:

ACELÉRATE CON UN ERP – FREMM MURCIA

“Mejorando la eficiencia de tu negocio mediante tecnología CRM y ERP”

Formación prestada de modo gratuita por Acelérate con un ERP (Comparador para Negocios, S.L.)

No está autorizado reproducción o uso en contexto diferente a esta formación salvo confirmación expresa desde info@acelerateconunerp.com

Contenido de la sesión

1. CRMs

- 1.1. ¿Qué es un CRM y qué me ofrece?
- 1.2. Tecnologías habilitadoras
- 1.3. Casos de uso

2. ERPs

- 1.1. ¿Qué es un ERP?
- 1.2. ERP para Facturación y Contabilidad
- 1.3. ERP para Operaciones y SCM (inventario y almacenes)
- 1.4. ERP para Gestión de Personal y Proyectos
- 1.5. Tecnologías habilitadoras

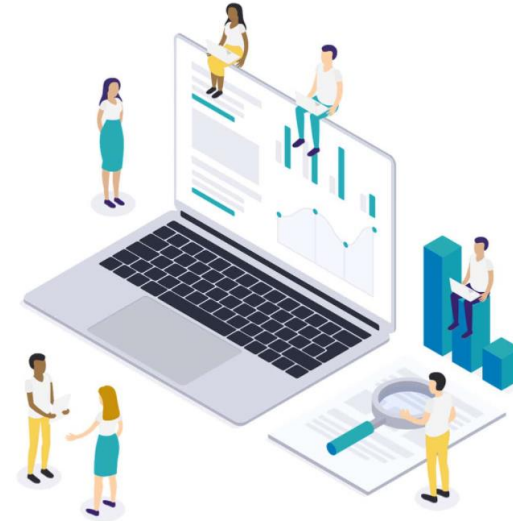
3. Consejos para la transformación digital de tu negocio

- 3.1. Cómo elegir un CRM o ERP
- 3.2. Dificultades o retos de integración
- 3.3. Ventajas de trabajar con un CRM
- 3.4. Beneficios de integrar un ERP

4. Ayudas para la transformación digital

¿Qué es un CRM?

- CRM = “Customer Relationship Management” (Gestión de la Relación con el cliente)
- Tecnología que almacena y centraliza toda la información de tus clientes y posibles clientes.
- Recurso para sistematizar las interacciones con tus clientes y dar seguimiento a tus oportunidades comerciales.
- Ayuda para aumentar la eficiencia en los procesos de marketing, ventas y atención al cliente de tu negocio.



CAPACIDADES DE UN CRM

Toda la información de tu cliente o posible cliente, en una ficha única.



Alcoa Fastening Systems

Account Owner **Amelia Burrows**
 Industry **Large Enterprise**
 Employees **700**
 Annual Revenue **\$ 90,000,000.00**
 Phone **888-555-5689**
 Territories **East**

Olivia Kurt
 Best time to Call - Today
 6:30 PM in 36 Minutes

Open Activities

Subject	Activity Type	Status
Follow up call	Tasks	Not Started

Contributed Campaigns

No. of Campaigns: 2

CAMPAIGNS NAME	TYPE	CAMPAIGNS DATE
Explore Zylker	Regular	Nov 3, 2019
Unify your teams	Regular	Oct 20, 2019

Deal Information

Deal Owner	Amelia Burrows	Amount	\$ 75,000.00
Deal Name	Olivia Kurt	Closing Date	Dec 18, 2019
Account Name	Multi Tech LTE	Stage	Closed Won
Lead Source	Cold Call	Probability (%)	100
Contact Name	Olivia Kurt	Revenue	\$ 75,000.00

Email

Received By	Subject	Sent By
Hannah.br@gmail.com	Hey Bakat, Welcome to ...	Amelia Burrows
Hannah.br@gmail.com	Greetings from Zylker	Amelia Burrows
Hannah.br@gmail.com	Updated Invitation: Demo...	Amelia Burrows

Notes

- Can someone call this customer tomorrow
Deal - Olivia Kurt - Add Note - Dec 9
- Meeting completed
Event - DemoMeet... - Add Note - Dec 9

Add a note...

Website History

Most Recent Visit	Aug 6, 2019 11:45 PM
Referrer	http://zylkerstores.zohosites.com/
Number Of Chats	0
Days Visited	1
Average Time Spent (Minutes)	4 mins 53 secs

DEALS	NEXT ACTION	CONTACTS	FINANCE DETAILS
Widget Deal \$14,000.00 Qualification July 29, 2019	AUG 5, 2019 Set-up a call with the contact	Mr. Pulp Dixon (887) 878-0920	Ordered Items ▾ Shipments In Progress ▾ Receivables & Payables ▾

Agenda 2.0 de contactos y potenciales de negocio que reemplazan las notas y cuadernos en papel u hojas de cálculo por una base de datos 360° de tu cartera de negocio, accesible desde cualquier lugar.

Registra y documenta todas las **llamadas, correos electrónicos, reuniones**, etc. entre tu empresa y sus clientes o potenciales clientes.

Integración **multicanal** de todas las fuentes de comunicación con los contactos e interesados por tu empresa.

TELEPHONY

Melinda Anderson
Calling...

ANSWER

Melinda Anderson
Ventura Capitalists

Open Deal

180 Widgets - \$18,000,00

Deal Owner	Amelia Burrows
Stage	Proposal/Quote
Probability (%)	75
Expected Revenue	\$13,500,00
Closing Date	2016-07-29

EMAIL

Email Status

sent ▼

in the last 2 days ▼

and status is

opened

not opened

bounced

opened and not replied

LIVE CHAT

Chloe Reese Chat

Apex Corp, \$ 38,000,00

Pages Visited 5 Pages 10:23

now in Pricing page

Days Visited 4 | Last Visited Yesterday

Visitor 80578 Chat

United Kingdom

Pages Visited 2 Pages 10:14

now in Contact page

Days Visited 4 | Last Visited Today

Jack Brown Chat

United States

SOCIAL MEDIA

Lini Evans
@Levans
San Francisco, CA

Add as Lead Add as Contact

Layout Standard ▼

Account Name Betacry Inc 🔍

First Name Lini

Last Name Evans

Email lini.es@bet.com

Owner Michelle Brown

TRATOS

Acuerdo de monitoreo de inventario \$ 45,000.00

Calificación 13 abril, 2018

Kugelblitz Widgets \$ 4,300.00

Necesita Análisis 3 Mayo, 2018

Facebook ad widgets \$ 650,000.00

Necesita Análisis 25 Marzo, 2018

Ms. Dolores Grant
Protonetworks Corp.

Propietario contacto **Amelia Burrows** &

Correo electrónico dolores@protonet.com

Teléfono Llamar 202-872-3466

Celular Llamar

Fuente Llamar

Territorio East Asignar

Social

Dolly @dolores_grant03

Follow

Tweet

Tweets	Following	Followers	Likes
978	406	1290	189

Interacciones

Mencionó a tu marca en un tweet. 18h ago

Recién ordené un monton de widgets de @ZykerInc 😍 muy emocionada por mejorar mi proceso empresarial ¡Ya les contaré como me va!

Mencionó a tu marca en un tweet. 20 Mar

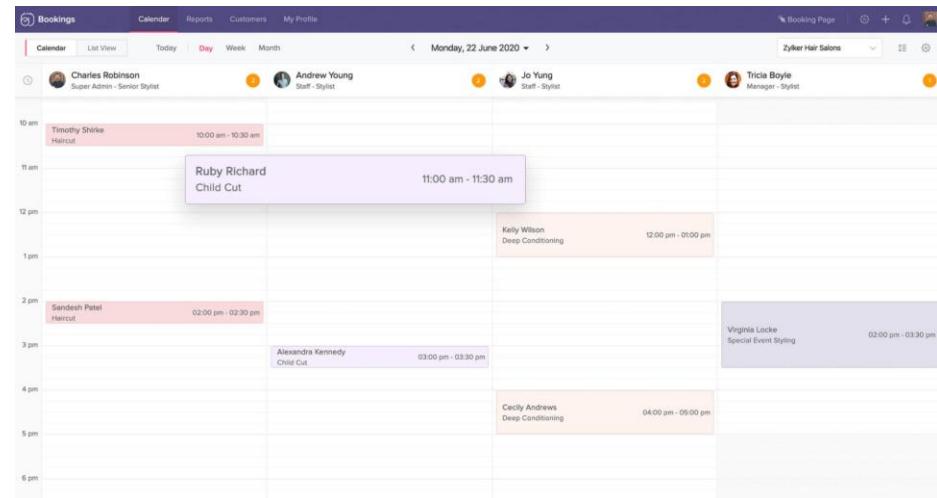
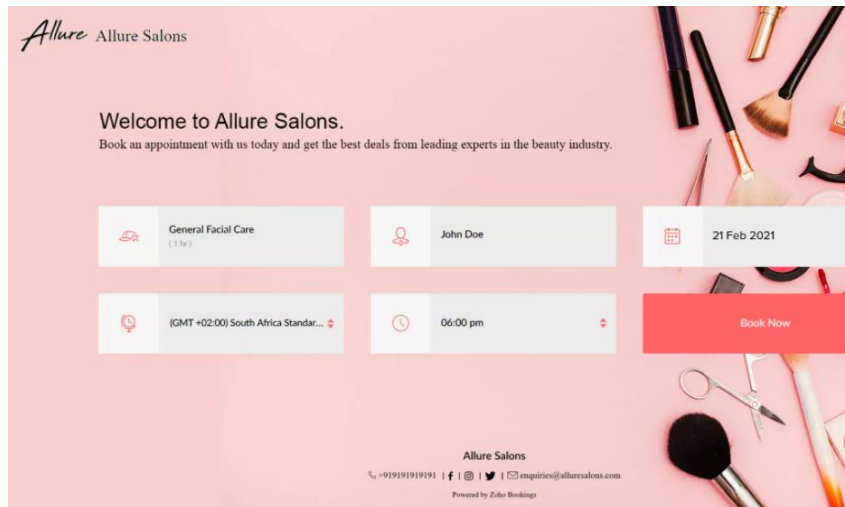
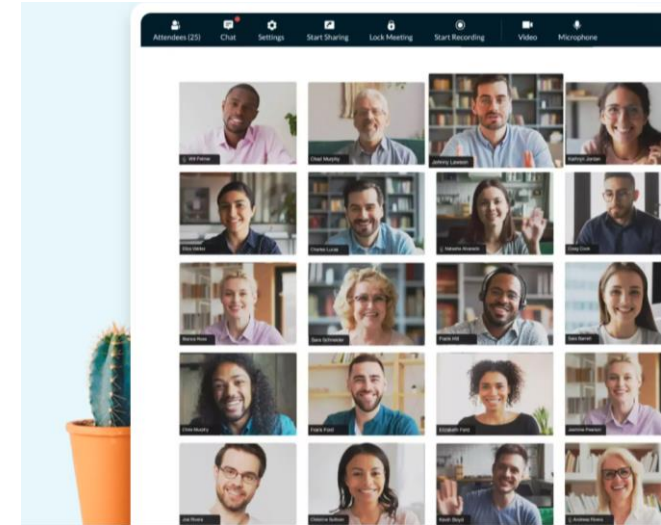
@ZykerInc Vi tu publicación de Twitter, me puedes coordinar una llamada con alguien de tu equipo?

PRÓXIMA ACCIÓN

MAR 19 Junta

APR 4 Correo electrónico

- Te ayudarán a **agendar reuniones y encuentros físicos o virtuales** con clientes, posibles clientes o empleados, para reuniones comerciales, de servicio o de proyecto.
- Los CRMs ya se sincronizan con **gestores de agenda - calendarios** tipo Google Calendar o Microsoft Outlook.
- E incluso ya existen recursos para **auto-cita** de parte de clientes, reduciendo el tiempo de gestión de tu calendario.



- Identificar, dentro de los límites de los derechos de Protección de datos, el origen de tus clientes y posibles clientes para descubrir **dónde te han conocido**.
- Ferias sectoriales, campañas en Google, Facebook /Instagram, campaña de email marketing, formulario(s) de tu web, webinars, etc.
- De ese modo podrás evaluar el **ROI** (retorno de tu inversión) de tus acciones de marketing.
- Y **personalizar** la comunicación o **segmentar** a tus usuarios según su canal de acceso a tu negocio.

All Leads ▾ Import

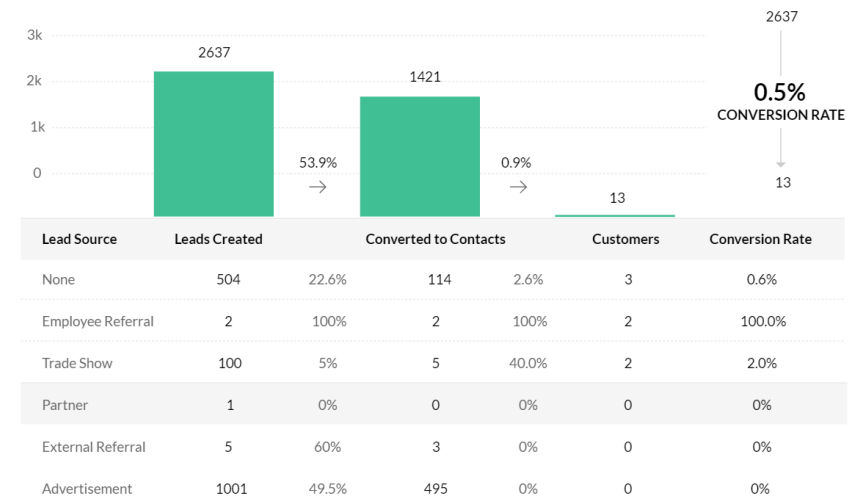
FILTER LEADS BY

- Lead Name
- Lead Status
- Lead Source
 - is ▾
 - Facebook

Apply Filter Clear

	LEAD NAME	COMPANY	EMAIL	LEAD SOURCE
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> JUL 19 Thomas Gibson	Initech	thomas@initech.com	Facebook
<input type="checkbox"/>	Dante	DMC Inc	dante@dmcinc.com	Facebook
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> JUL 19 Shawn Michael	Tarnate Inc	shawn.mk@tarnate.com	Facebook
<input type="checkbox"/>	Niko Francis	Zuhu Company	shawn.mk@tarnate.com	Facebook
<input type="checkbox"/>	Jones Rack	Redeker	jonesrack@redeker.inc	Facebook
<input type="checkbox"/>	Carissa Batman	Oh My Goodknits Inc	carissa@Ohmygoodnits.inc	Facebook

SALES FUNNEL



Atender, **de un modo automatizado**, a los interesados por los productos o servicios de nuestra empresa para poder escalar la actividad comercial o las campañas de marketing.

Los CRM nos permiten **estructurar embudos de ventas** y dar un soporte tecnológico a los equipos de atención a esos nuevos leads para pre-cualificar oportunidades y automatizar las primeras fases de nurturing, evitando así la saturación de los equipos de pre-venta.

Create Macro

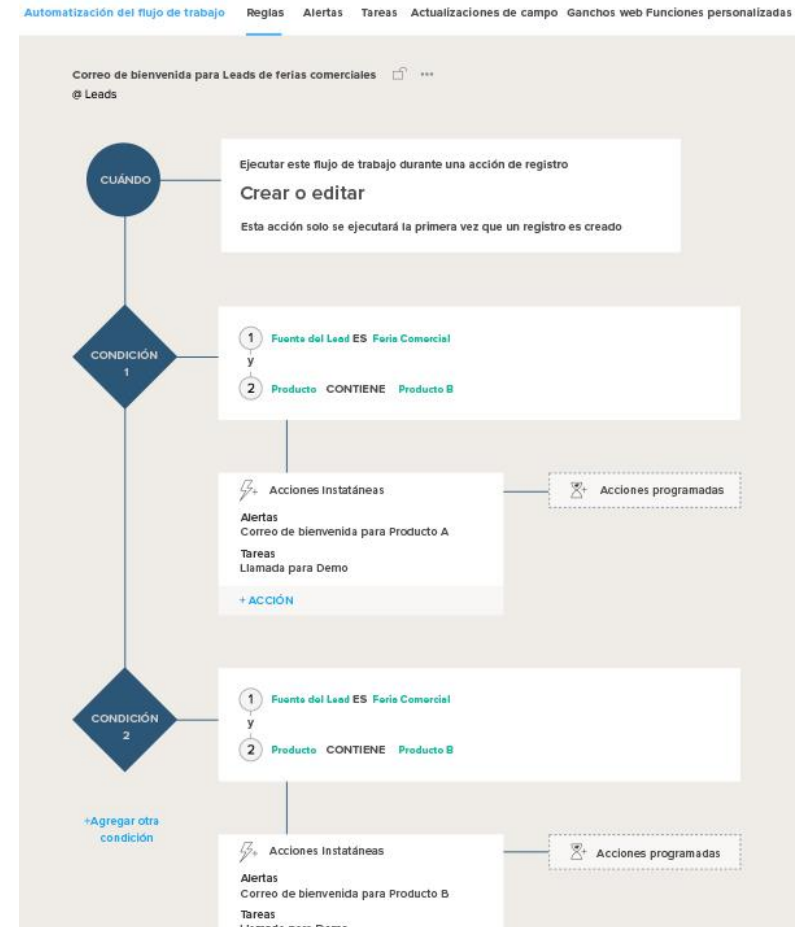
Name

Description

Actions

Send Email	Update Field	Tasks
Email Template	Field	New Value
Lead Nurturing	Lead Status	Attempted to Con ...
		Call in 2 days
		Follow up email after a week
		+ Add Task

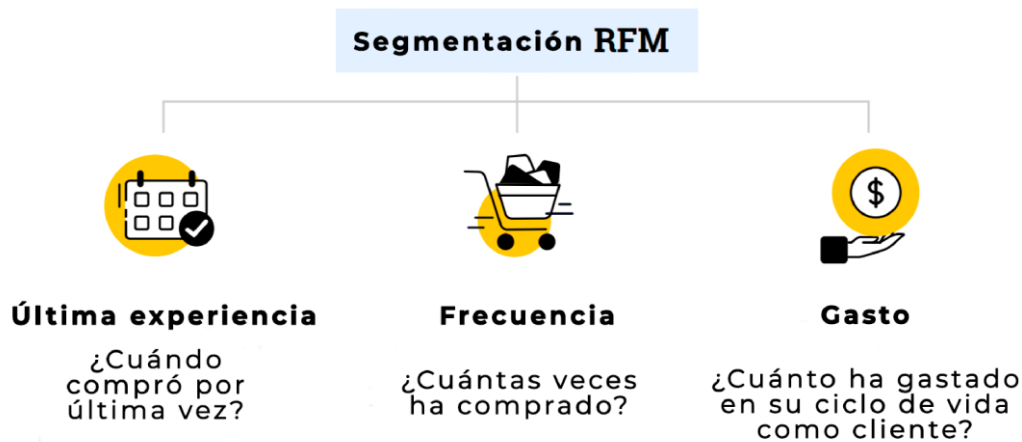
Ejemplo de implementación de una macro sobre un CRM: Acciones de una primera acción de seguimiento



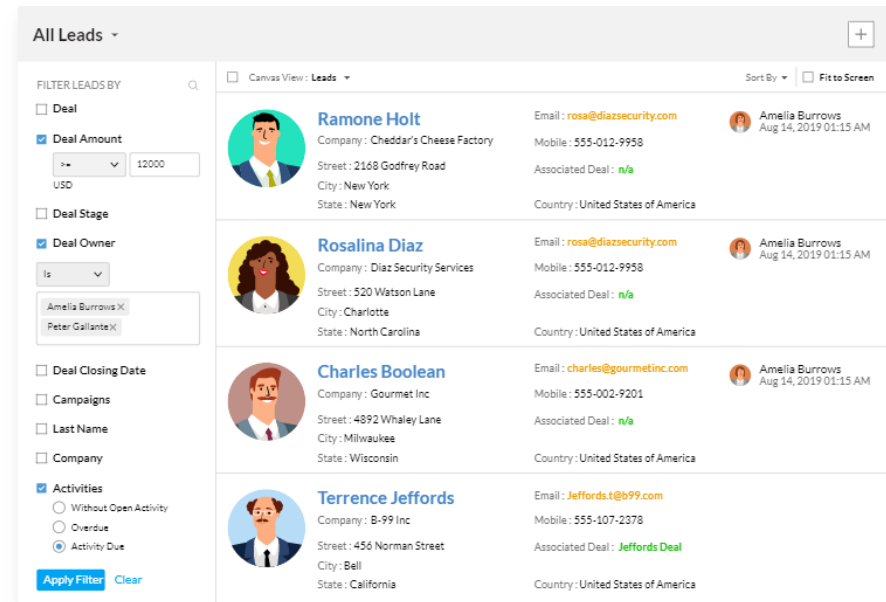
Ejemplo de un recurso de programación fácil para crear un flujo de trabajo automatizado sobre un CRM

En la mayoría de CRMs podrás crear **variables personalizadas** para definir todos los atributos de tu cartera de clientes o posibles clientes. Además de los datos de contacto o facturación podrás añadir su localidad, industria, cargo en la empresa, productos o servicios que te ha comprado, suscripciones activas, y cualquier otro atributo que sea relevante para tu negocio.

De ese modo podrás **segmentar tu base de datos** de acuerdo a criterios de caracterización de cliente, pero también de la actividad de este con la empresa.



Ejemplo de criterio de puntuación – scoring para clientes



Ejemplo de aplicación de filtros sobre una vista de posibles clientes en un CRM

Reglas de puntuación – *lead scoring*

ANÁLISIS DE LOS CORREOS	PUNTUACIÓN
Por cada correo electrónico abierto	Agregar 1 Puntos
Correo sobre el que se haga clic	Agregar 2 Puntos
Administrar	

FACEBOOK	PUNTUACIÓN
Por cada comentario	Agregar 3 Puntos
Por cada me gusta	Agregar 3 Puntos
Administrar	

TWITTER	PUNTUACIÓN
@Menciones	Agregar 10 Puntos
Mensajes	Agregar 10 Puntos
Administrar	

CAMPAÑAS	PUNTUACIÓN
Por cada correo electrónico abierto	Agregar 5 Puntos
Correo sobre el que se haga clic	Agregar 10 Puntos
Correo electrónico devuelto	Restar 1 Punto
Administrar	

ENCUESTAS	PUNTUACIÓN
Correo sobre el que se haga clic	Agregar 5 Puntos
Administrar	

Leads score - choose criteria

1	Lead Status	is	Pre Qualified	-
AND				
2	Lead Status	is	Trade Show	-
AND				
3	Industry	is	Technology	+ +

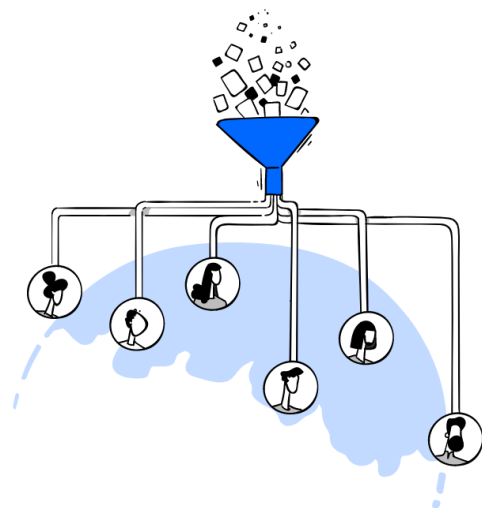
Criteria Pattern ((1 and 2) and 3) [Edit Pattern](#) ⓘ

Add
 Subtract
 Points

Ejemplos de programación de una regla de puntuación sobre CRM

Ejemplos de asignación de puntuación basado en interacción en canales: correos, redes sociales, ... o campañas

Asignación de cuentas



Reparte las cuentas-cliente y potenciales interesados de acuerdo a criterios:

- Localización
- Tipo de producto / servicio
- Canal de captación
- Valor de venta

Y reduce el tiempo de procesado de leads con procesos de asignación automáticos.

1. Condiciones

1 Canal de clientes es Publicidad

2. Propiedades

Asignar a Seleccionar propietario

Asignación de usuarios mediante un patrón de round-robin

Seleccione una lista: Usuarios

Buscar Usuarios

- Amelia Burrows
a.burrows@zyliker.com
- Charles Stone
charlesstone@gmail.com
- Martha Hills
m.hills@zyliker.com

Agregar

- Quinn Rivers
q.rivers@zyliker.com
- James Watsonhale
j.watsonhale@zyliker.com

Seleccionar todo

3. Tarea de seguimiento

Agrega una tarea de seguimiento al propietario del registro

Guardar Cancelar

Ejemplo de recurso de auto-asignación de comercial




Evaluación del rendimiento comercial

INGRESOS DE ASIA PÁCIFICO

-29.0% \$ 54,900

Año anterior \$ 78500

Monitor de rendimiento

	 Charlie Keller	 Sylvia Sullivan	 Roxie
Oportunidades Creadas	2548 ▲ 16%	6895 ▲ 16%	3060
Oportunidades trabajadas	2145 ▼ 16%	1458 ▼ 16%	3060
Tratos ganados	654 ▼ 16%	352 ▼ 16%	3060
Fuente Principal	60	60	60
Tiempo promedio de conversión	22hrs	72hrs	85hr

Venta mensual EU - Canada

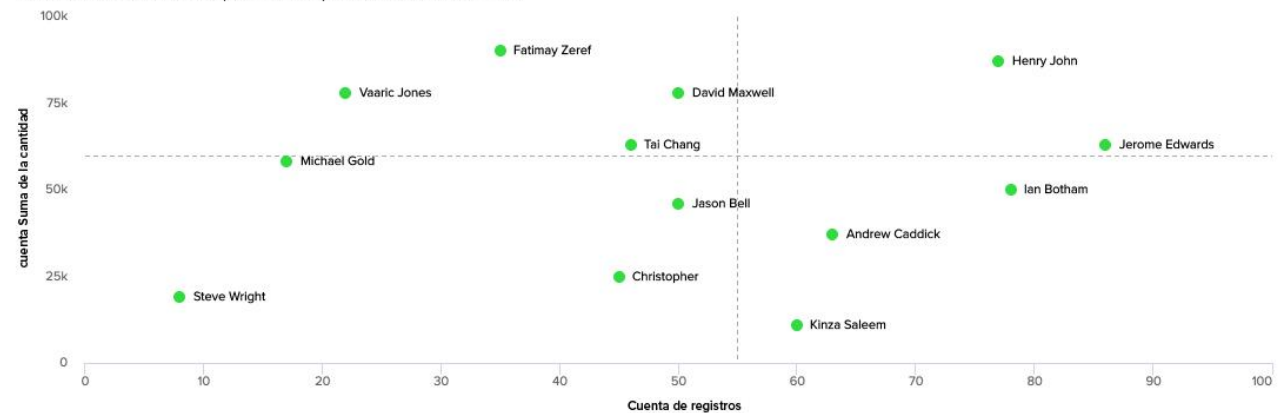
-29.0% \$ 54,900

Año anterior \$ 78500

Los *dashboard* de rendimiento comercial de un CRM te permitirán evaluar el rendimiento de tu equipo de ventas:






- A nivel colectivo
- Por región
- Por vertical de negocio
- Individualmente

INGRESOS GENERADOS (VS. TRATOS) POR LOS VENDEDORES



Gamificación y compensación por objetivos

Un CRM puede ser un excelente recurso para sostener un programa de reconocimiento a los objetivos de nuestro equipo comercial, estimulando con premios o insignias el alcanzar o superar los objetivos previstos en ventas.

TROPHIES		BADGES			
BADGE	DESCRIPTION	TARGET			
	Converted 5 Leads	Convert <input type="text" value="5"/>	Leads Within <input type="text" value="1"/> Day(s)	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Completed 10 Tasks	Complete <input type="text" value="10"/>	Tasks Within <input type="text" value="1"/> Day(s)	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Closed 10 Potentials	Closed Won <input type="text" value="10"/>	Deals Within <input type="text" value="1"/>		
	Sent 100 Emails	Send <input type="text" value="100"/>	Emails Within <input type="text" value="1"/>		
	Added 50 Notes	Create <input type="text" value="50"/>	Notes Within <input type="text" value="1"/>		

Puntaje de los representantes de ventas 2018



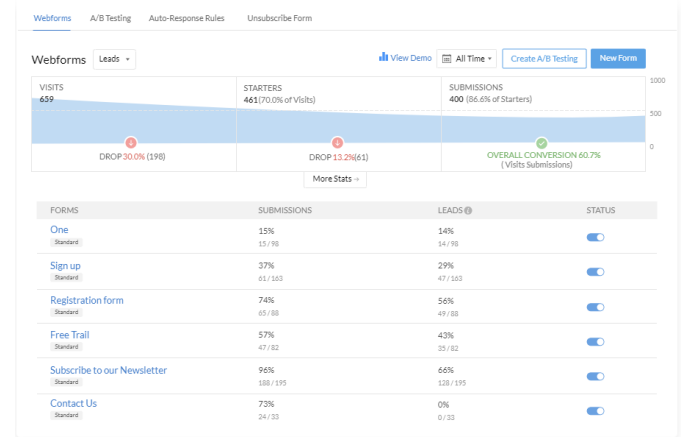
Sistematización – Automatización de captura de leads



Un CRM te ofrecerá recursos para la captación de datos de nuevos clientes.

Estos pueden incluir:

- Captura de información de tarjetas de visita
- Formularios web para compartir en tu página web

A screenshot of a CRM interface for creating a form. On the left, there is a sidebar with 'Layout' and 'Fields' sections. The 'Fields' section lists various field types like 'Double Opt-in', 'Email', 'Lead Status', etc. The main area shows a form preview with fields for 'First Name', 'Last Name', 'Email', 'Company', and 'Country'. The 'Email' field is highlighted in yellow, and a line connects it to the 'Email' field in the sidebar. At the top right, there are 'Cancel', 'Preview', and 'Next' buttons.A screenshot of a 'Visitor welcome form'. It contains input fields for 'First Name', 'Last Name', 'Company', 'Email', and 'Phone'. There is a 'Captcha' field with a '7ge2yB' image and a 'Reload' button. Below the form is a checkbox for 'I agree to the Privacy Policy and Terms of Service.' and 'SUBMIT' and 'RESET' buttons at the bottom.

Seguimiento al ciclo de vida de una oportunidad



The screenshot shows a CRM interface for a specific opportunity. The main header is 'Caso SCC900A - Grúa Hidráulica 90 Ton'. The interface is divided into several sections:

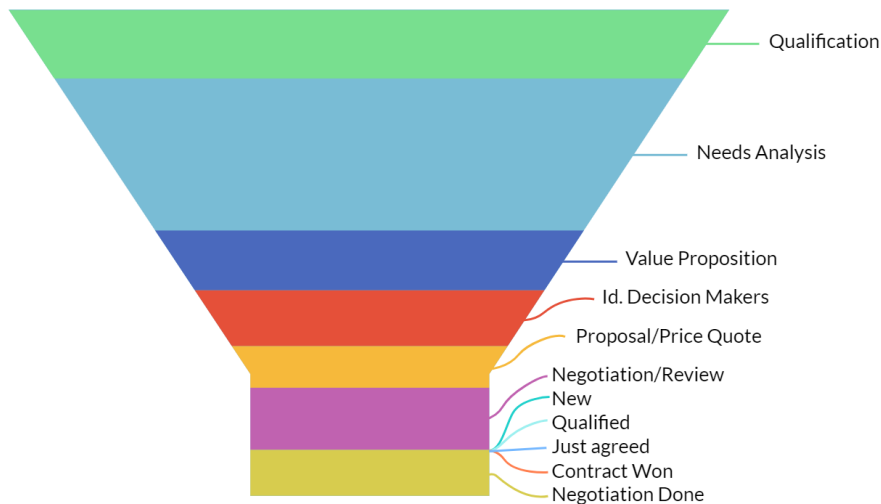
- Detalles del Activo:** Includes 'Nombre del Activo' (Grúa Hidráulica 90 Ton), 'Número de Serie' (5415464544), 'Contacto' (Frederick Caldwell), 'Estado' (Registrado), 'Estado de la Garantía' (Disponible), 'Longitud de la pluma' (60M), 'Horas de la Máquina' (250), and 'Presión de Aceite' (100).
- Imagen del Producto:** Shows a yellow hydraulic crane.
- Información del Caso:** Includes 'Producto' (SCC900A - Grúa Hidráulica 90 Ton), 'Número de caso' (00788954), 'Descripción' (Transporta máximo 90 toneladas), 'Prioridad' (Crítica), 'Activo' (Grúa Hidráulica 90 Tom), 'Largo de la Pluma' (61 M), 'Estado' (Disponible), and 'Horas de Trabajo' (24x7).
- Información de Contacto:** Includes 'Nombre del contacto' (Jackson Rodriguez), 'Teléfono del Contacto' (272-408-8858), 'Dirección' (86 Esquinas Retke), and 'País' (Canadá).
- Notas:** Lists three notes with dates and authors, such as 'Termine con la llamada... Enviar una cotización el 19 Sep 2020'.
- Etiquetas:** Includes 'Maquina', 'Grúa Hidráulica', 'Pluma', 'Estado', 'Peso', 'Máquina', and 'Longitud'.
- Detalles del Agente:** Shows 'John Glover' with contact information and a profile picture.

Un CRM te suministrará un espacio en el que se quedará documentada la evolución de cada uno de tus potenciales de venta, y podrás ver la progresión en torno a las **diferentes fases del ciclo de venta**: la detección de la necesidad, la presentación de una propuesta, el análisis del cliente, la emisión de presupuestos, negociación y cierre.

Evaluación en tiempo real de tu porfolio de oportunidades

Gracias al seguimiento a las fases de tus oportunidades comerciales podrás tener una “fotografía” global del porfolio de oportunidades activas de tu empresa, lo que te permitirá hacer previsiones de negocio de acuerdo a datos sustentados en empresas y situaciones reales.

Pipeline by Stage



Cierre de mes - IMPORTAR

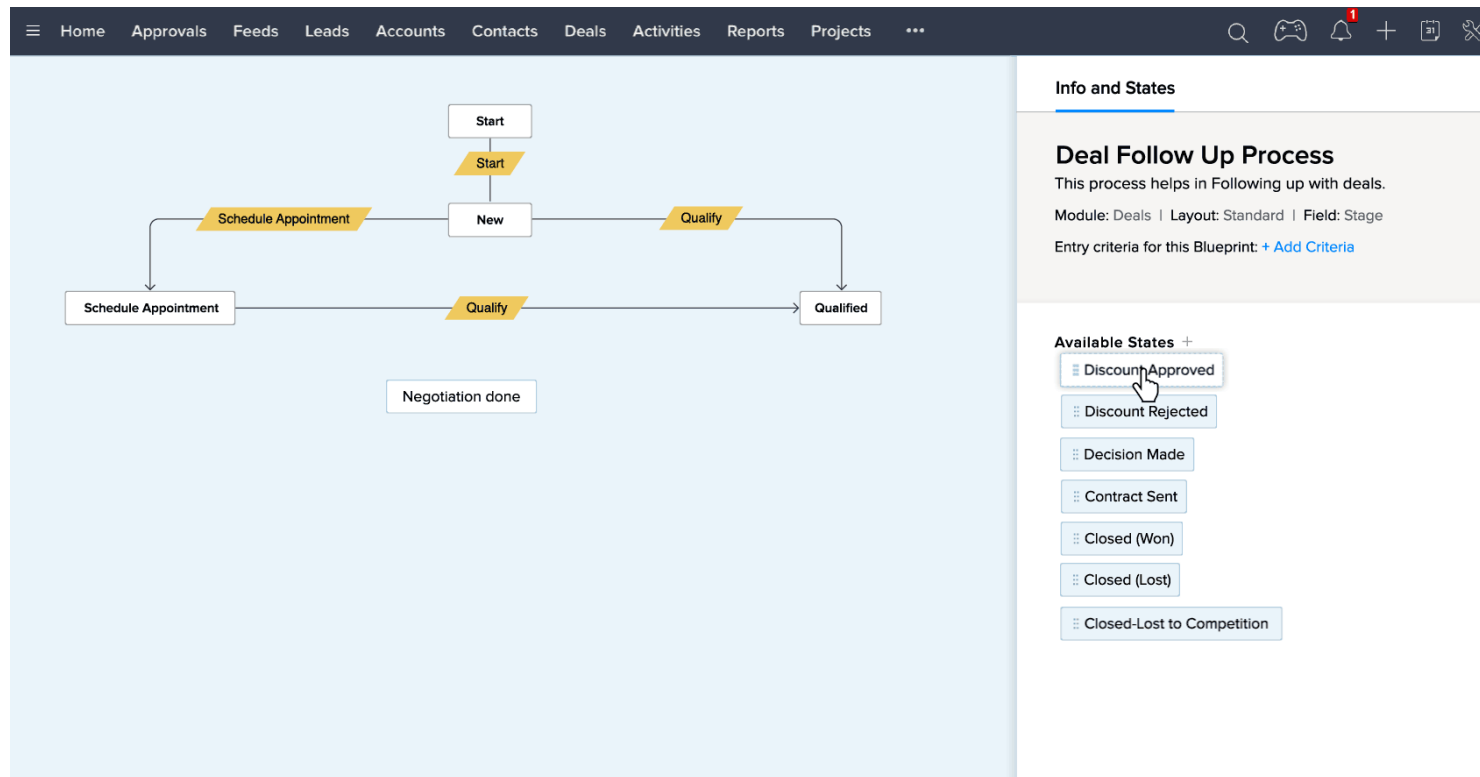
ESCUENARIO Filtrar Ninguno - CONFIGURACIÓN VISTA TIPO KANBAN

CALIFICACIÓN	NECESITA ANÁLISIS	PROPUESTA POR VALORES - 40%	IDENTIFIQUE LOS RESPONSABLES DE LAS DECISIONES
\$ 330,000.00 Nombre del trato Commercial Press Propietario del trato John Dykes Cantidad \$45,000.00 Fecha de cierre Jun 8, 2019 INGRESOS TOTALES \$4,500.00 Puntuación calculada: 75	\$ 170,000.00 Truhlar And Truhlar Attys Sandra Evans \$45,000.00 Jun 7, 2019 \$9,000.00 Puntuación calculada: 48	\$ 155,000.00 - 3 TRATOS King John Dykes \$60,000.00 Jun 9, 2019 \$24,000.00 Puntuación calculada: 70	\$ 135,000.00 Chang Tai Sandra Evans \$45,000.00 Jun 10, 2019 \$27,000.00 Puntuación calculada: 92
	Chernel John Dykes \$70,000.00 Jun 7, 2019 \$14,000.00 Puntuación calculada: 95	Chapman Sandra Evans \$70,000.00 Jun 7, 2019 \$28,000.00 Puntuación calculada: 30	Rivers Quinn John Dykes \$45,000.00 Jun 10, 2019 \$27,000.00 Puntuación calculada: 50
Morlong Associates John Dykes \$35,000.00 Jun 9, 2019 \$3,500.00 Puntuación calculada: 32	Chanay Sandra Evans \$55,000.00 Jun 8, 2019 \$11,000.00 Puntuación calculada: 80	Printing Dimensions John Dykes \$25,000.00 Jun 12, 2019 \$10,000.00 Puntuación calculada: 90	Feltz Printing Service John Dykes \$45,000.00 Jun 10, 2019 \$27,000.00 Puntuación calculada: 88

Sistematización de workflows

Para asistir al trabajo de seguimiento de tu equipo comercial, un CRM te permite programar flujos de trabajo para que se sigan los procesos internos de la empresa a la hora de cualificar un lead, aportarle información, aplicar una política de descuentos o avanzar, de acuerdo a las respectivas normas de la empresa en las diferentes fases de una oportunidad.

De ese modo tu personal **no olvidará ningún paso del proceso interno del negocio**: envío de documentación, firma de contratos o presupuestos, etc. Como responsable de ventas o manager de la empresa nunca sentirás que la autonomía de tu equipo escapa a unos protocolos de actuación reglados.

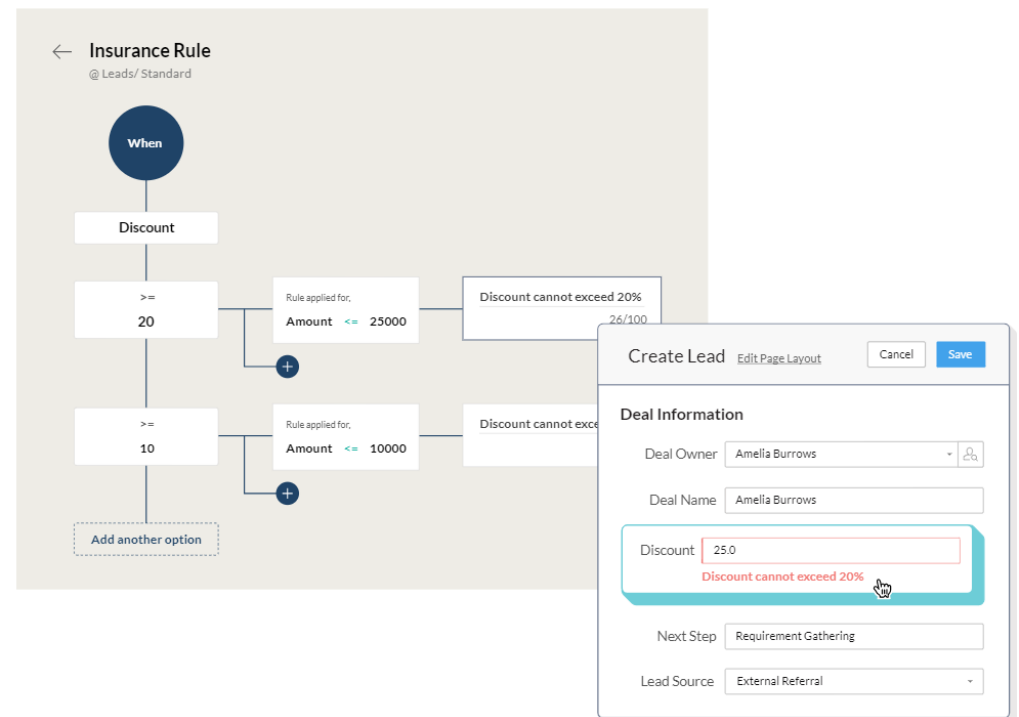


Interfaces de entrada de datos limpias y supervisadas

Recomendamos implementar CRMs que hagan muy **sencilla la entrada de datos** por parte de todos los miembros de tu empresa, evitando un exceso de campos para un mismo proceso, pues no vas a poder obtener toda la información de tu posible cliente en fases iniciales.

The image shows a CRM interface for creating a lead. A dropdown menu for 'Lead Information' is open, showing 'EBook' as the selected option. A modal window is displayed, showing a simplified form layout for the 'EBook' lead type. The form includes fields for Lead Owner (Amelia Burrows), Co-owner (None), and various contact details like First Name, Title, Phone, Mobile, Skype ID, Twitter, Website, and No. of Employees. The form is clean and focused on the specific lead type.

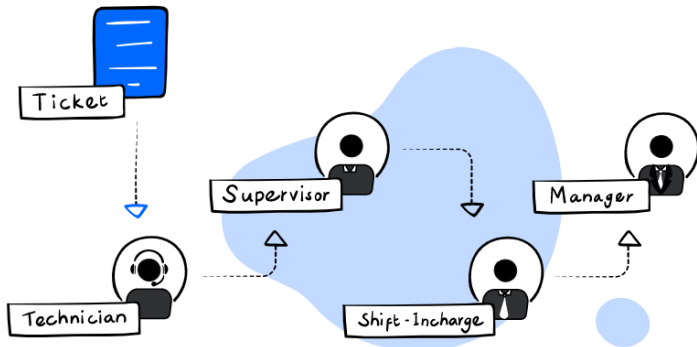
Personalización de layouts de CRM según diferentes ciclos de venta gracias a las reglas de diseño de campos.



Esta tecnología también puede ayudarte con la ejecución de *scripts* sobre las fichas de usuario, aplicando **reglas de verificación de campos**, para evitar errores de captura de información.

Escalado para verificación de datos

En aras de defender una política de calidad de datos, un CRM ha de permitirte programar **mecanismos de escalado y supervisión de entradas de registro**, de modo que los inputs de información de personal de tu empresa, socios o partners de captación de leads pueden estar sometidos a criterios de supervisión de calidad de datos para tener la autorización definitiva para quedar registrados en tu sistema.



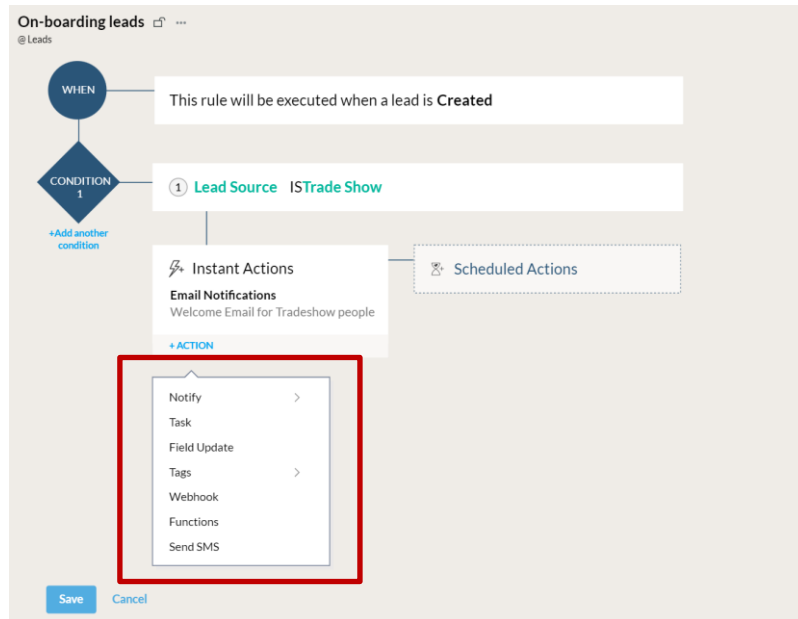
De ese modo defenderemos una política de excelencia y calidad de los datos de nuestro CRM y reducir así las resistencias que puedan encontrar las personas que internamente tienen que explotarlo: datos de contacto incorrectos, competidores, perfiles falsos, etc.

Configuración de reglas de escalado de datos. El flujo de configuración es el siguiente:

- When:** Criteria: Lead Source IS Web Download
- Field Set:** Campos a ser revisados: Company, Lead Name, Email, Phone, Industry, Country
- Rule 1:** All records will be reviewed. Who Should Review: Users: Raghav Rao, Quinn Rivers, Martha Hills
- Actions:**
 - Send notification on submission
 - Send notification on review completion
 - Send notification on rejection
 - SLA Escalation
 - Time period: 1 Day(s)
 - Escalate To: Choose Reviewers, Users: Amelia Burrows
 - Send notification to email recipient

Botones: Cancel, Save

Plantillas, alertas y recordatorios



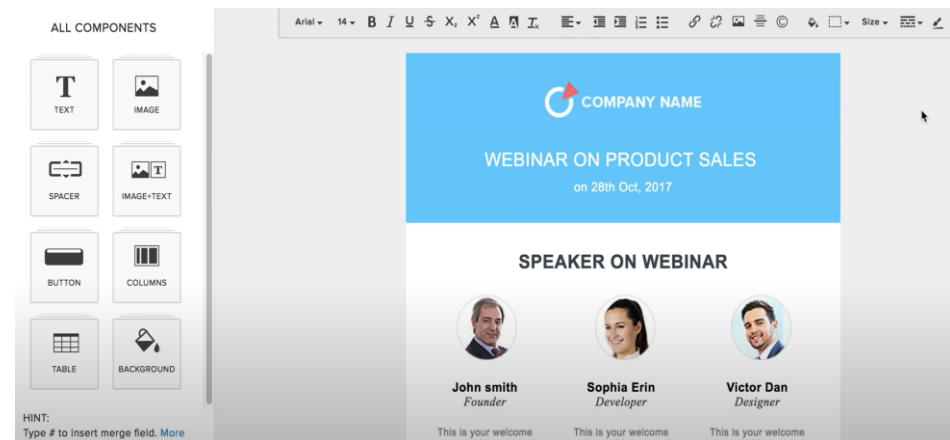
Asimismo podrás ayudar a tu equipo programando **reglas y recordatorios** que se desencadenarán:

- Con el cambio de valor de un campo (acciones instantáneas)
- Basadas en tiempo (acciones programadas)

Dentro de las funcionalidades de un CRM está la capacidad de crear **plantillas de correo electrónico** reutilizables para:

- La comunicación a uno o varios leads o clientes de la base de datos
- Los avisos y mensajes internos (a tu equipo o socios)

Reduciendo el tiempo para elaborar contenidos que te interese repetir con finalidades semejantes.



Omnicanalidad

Un CRM puede integrarse con:

- POP3 / IMAP y SMTP para el envío o recepción de correos electrónicos.
- Centralitas telefónicas virtuales tipo Twilio
- Redes sociales

Para centralizar la respuesta a clientes desde la propia ficha del CRM, lo que te permitirá **reducir el tiempo de cambio entre plataformas** para comunicarte con contactos y potenciales clientes.

The image shows a CRM interface for a contact named Melinda Anderson. The main profile includes a profile picture, name, and title 'Ventura Capitalists'. It lists contact details: Contact Owner (Quinn Rivers), Email (melinda@gmail.com), Phone (+14083529191), Mobile (+14083529191), and Department (Purchase). There are 'Send Email' and 'Edit' buttons. Below this, there are sections for 'DEALS' (listing 'Weather Widgets (Static)' for \$180.00) and 'RECEIVABLES & PAYABLES' (stating no transactions). A 'Notes' section contains two entries from Amelia Burrows and Tai Chang. A mobile interface overlay on the right shows a 'Calling...' status with an 'ANSWER' button and a smaller version of the contact details.

Dashboards BI

Un CRM te permitirá disponer de un **cuadro de mandos** que te permite evaluar, día a día, las métricas clave de tu negocio, conectadas con una realidad documental sobre la que opera tu equipo de ventas y que se actualiza de modo automático: define y supervisa tus KPIs. ¡Las opciones son ilimitadas!

Números importantes

Personalizado

Reordenar

+ Agregar Widget

Paneles de mando que contienen las principales métricas de la empresa



Análisis estadístico avanzado

Un CRM tiene implementadas potentes capacidades para el análisis estadístico de los datos.

Podrás, por ejemplo, hacer un análisis de cohortes para estudiar series temporales que reflejen como un grupo de registros evoluciona en tu empresa a lo largo del tiempo, y de ese modo podrás analizar el efecto de acciones de marketing con varios canales (para facilitar el cálculo del ROI de cualquier estrategia con un modelo de atribución propio de un mix de acciones)

Tiempo de creación	Registros	Última actividad a partir del tiempo de creación en años										Promedio
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Junio 2018	447	15	12	23	43	99	88	67	45	33	22	\$ 225,000.00
Julio 2018	476	32	65	21	87	56	43	22	98	12	40	\$ 556,500.00
Agosto 2018	419	23	25	55	34	12	65	23	67	66	49	\$ 876,050.00
Septiembre 2018	438	32	22	11	34	66	43	29	76	81	44	\$ 435,550.00
Octubre 2018	523	43	22	16	78	62	90	87	33	71	21	\$ 555,600.00
Total	2303	145	146	126	276	295	329	228	395	367	186	\$ 2,648,700.00

○ para analizar en profundidad los patrones de estacionalidad de consumo que se producen en tu negocio.

Inteligencia artificial

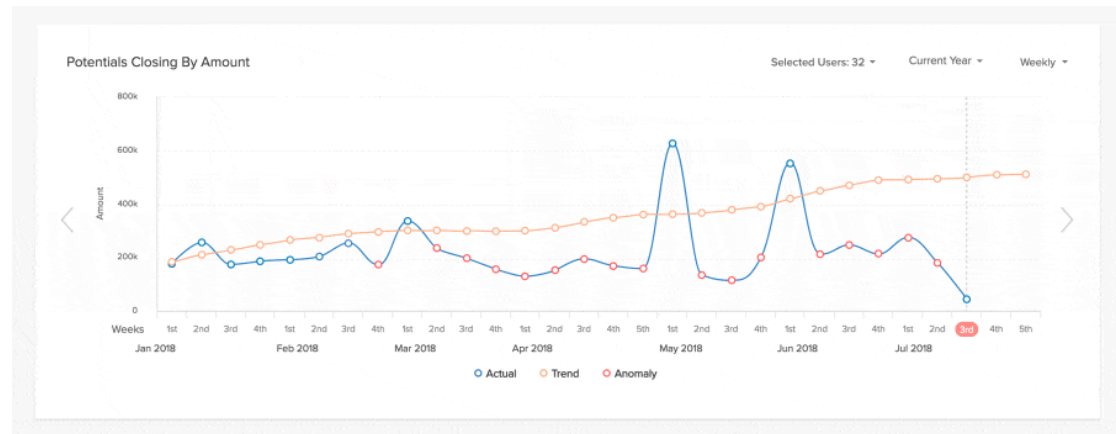
Gracias a la elevada cantidad de datos que recibe como entrada un CRM, este devuelve todo ese esfuerzo con potentes *insights* basados en el empleo de técnicas de reconocimiento de patrones. De ese modo es capaz de reconocer el mejor momento para contactar con alguno de tus registros o ayudarte con una previsión de ventas.

	ASUNTO	ESTADO	PRIORIDAD	NOMBRE DEL CONTACTO	MEJOR HORA PARA CONTACTAR
	Correo	En curso	Alto	Joane Lee	10:30 AM - 11:30 AM
	Junta	No empezado	Alto	Lauren Cambell	09:30 PM - 09:45 AM
	Correo	No empezado	Alto	Peter Gallante	09:30 AM - 12:30 PM
	Llamar	No empezado	Alto	Quinn Rivers	05:30 PM
	Correo	Propuesta	Alto	Raghav Rao	04:30 PM - 06:30 PM
	Correo	No empezado	Alto	Martha Hills	09:30 AM

Sugerencias de contacto predictivas

La mayoría de las empresas tienen poco tiempo para procesar los datos, pero el estado de la tecnología hoy nos ofrece recursos que hacen ese trabajo por nosotros.

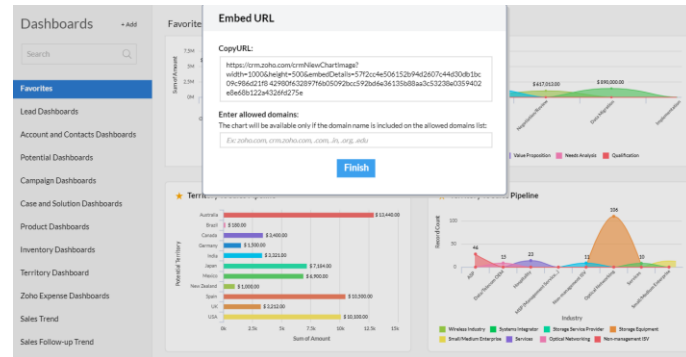
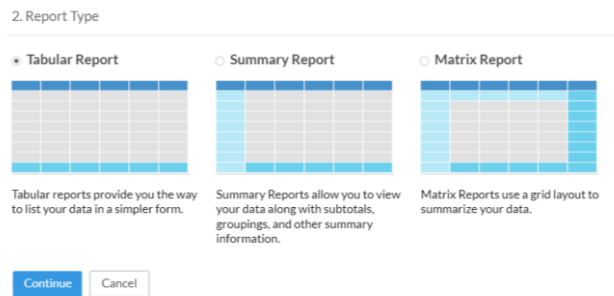
Imagina lo interesante de que tu CRM te ayude a determinar qué oportunidad tiene mayor probabilidad de éxito o si es el mejor momento para contactar con alguien: reduce el tiempo dedicado a contactos infructuosos o cuentas no productivas.



Ejemplo de sales forecasting con una herramienta CRM

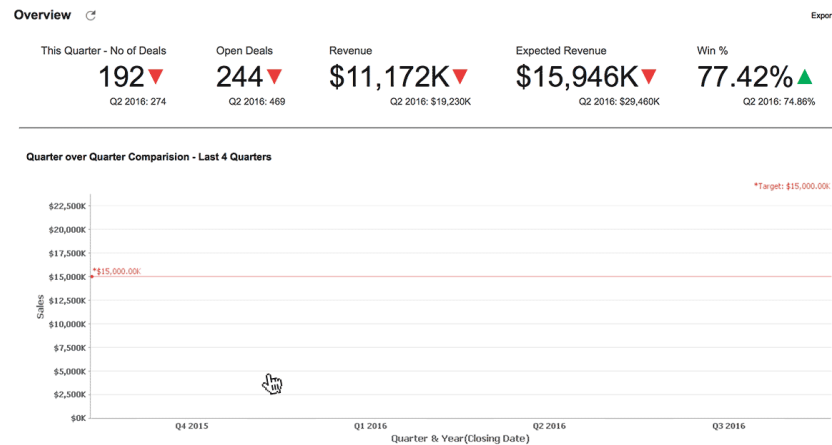
Reportes programables e interactivos

Será fundamental que te apoyes en tecnología CRM que ofrezca diversos modos de compartir y dar visibilidad de los informes y gráficos clave de la empresa, pues la retroalimentación de los efectos del trabajo en tu equipo tendrá un efecto muy positivo para la medición y mejora continua de procesos.



Reports en forma de tabla, auto-enviados con correos electrónicos programados

Gráficos y dashboards compartidos mediante URL (pública o privada)



Informes interactivos para permitir que tu equipo o manager profundice en la información reportada

Sincronización con aplicaciones de terceros

El estado actual de desarrollo tecnológico de los CRMs permite la sincronización de servicios de un gran número de aplicaciones terceras, bien por que existan conectores nativos o bien porque el proveedor habilite librerías de programación, APIs o SDKs para implementar protocolos de comunicación entre ellas.

Esto permite tanto el flujo de información entre aplicaciones como la posibilidad de desencadenar acciones en una plataforma basado o triggers (o activadores) “disparados” en otra.

Google Ads

Zoho CRM for Google Ads provides information about your Google spending and ROI.

Account Summary Conversion Failures Metrics
All Time ▾

Zylker Show Export Conversion Status also

Impressions	Clicks	Leads/Contacts Created	Leads Converted	Potential Won	Spending (cost)	Conversion Spending	Spending Wasted	ROI
480	272	191	85	\$35693.24	\$7683.44	\$3625.23	\$2054.22	12.0

Campaigns	Adgroups	Ads	Keywords					
KEYWORD	IMPRESSIONS	CLICKS	LEADS/CONTACT CREATED	LEADS CONVERTED	POTENTIAL WON	SPENDING (COST)	ROI	DETAILED STATS
Lex wireless printer	120	79	63	38	\$17659.43	\$1752.28	8.0	View
Laser printer	87	66	47	23	\$7064.87	\$871.45	6.0	View
Wireless printers	64	35	28	14	\$6245.72	\$793.73	5.0	View
hooli laser printer	43	24	16	7	\$4874.21	\$659.95	3.0	View

Ejemplo de sincronización de un CRM con la consola publicitaria de Google Ads

TECNOLOGÍA HABILITADORA PARA CRM

Existe una amplia oferta de **CRMs en el mercado**, entre los que podemos referenciar a:

- Pipedrive
- Sugar CRM
- Salesforce
- Microsoft Dynamics
- Odo
- Hubspot

Por la escalabilidad y capacidad de personalización, por la sencillez en el uso para el cliente, por la conectividad con otras aplicaciones (propias y de terceros) y por la potencia de la herramienta, accesible y modular, nuestra empresa se ha especializado en [Zoho CRM](#).



No obstante, la tecnología CRM tiene un gran recorrido de desarrollo histórico y cada solución puede presentar ventajas e inconvenientes sobre los que cada especialista en cada tecnología debería explicar a los clientes interesados para que las soluciones se adapten a las necesidades de cada cliente particular.

Zoho es una suite de más de 45 aplicaciones para la digitalización de todas las necesidades de una empresa.

- Es un recurso digital para los departamentos de **marketing y ventas** ([Zoho CRM](#), [Campaigns](#), [Forms](#), [Social](#), [Survey](#), SalesIQ, Site, Commerce o PageSense), y de
- **Atención al cliente** ([Zoho Desk](#) o Assist)
- ERP (Parte II)



CASO DE USO DE UN CRM

El objetivo

María, responsable de marketing y Pablo, responsable comercial de una empresa de componentes y recambios para el sector de la automoción de Murcia, desean lanzar una campaña para vender un stock de producto que tiene en su almacén en previsión de que la referencia quede obsoleta por una actualización del fabricante y reforzar la información a clientes por parte del equipo comercial.

El plan

María y Pablo formulan un descuento para “dar salida” al stock de componentes que van a salir del catálogo con la nueva versión de producto, y formulan una estrategia de comunicación y marketing que combina los esfuerzos de los dos departamentos:

Target 1: Cross-selling a cuentas activas o antiguos clientes de la empresa

- Se analizará el target de campaña analizando los clientes sensibles a esta novedad
- Se lanzará una campaña de email-marketing a dicho segmento de cuentas
- Los visitantes a la web que tengan como origen ese correo pasarán a tener una cookie (si lo aceptan) con la trazabilidad para análisis y promociones
- Se activa una campaña de remarketing de display en Google Ads
- Y una campaña de remarketing en Facebook e Instagram

Target 2: Búsqueda de nuevos clientes interesados en la pieza referenciada

- María y Pablo consultan en el CRM el margen bruto de la venta de dicho producto. Aplicando la oferta obtienen que la ganancia por venta son 400 €
- Analizan la historia de compras de clientes de su actual cartera, filtrando y detectando en el CRM que el LTV (*lifetime value* o ventas en la vida útil de sus clientes) de aquellos que compran habitualmente esa pieza, es de 6.000 € porque la plataforma detecta que compran un set de productos afines que incrementa el revenue de ese tipo de cliente
- Por lo que deciden poner en marcha una campaña de Google Ads de tipo “búsqueda por palabra clave”, admitiendo un CAC (coste de adquisición de cuenta) de 300 €, y re-impactarles con campañas de correo electrónico como recordatorio



La ejecución

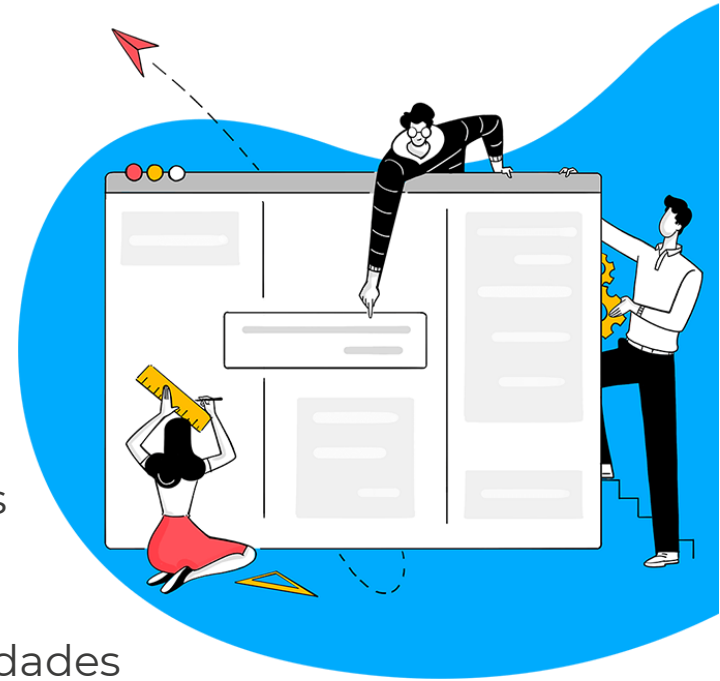
1. Vamos al CRM e introducimos como filtro “clientes de cartera que hayan consumido este producto” (algunos CRM tienen un apartado de productos, y nos “devuelve” el listado de clientes que los ha requerido o comprado desde que tenemos datos).
2. Generamos una vista personalizada con ese criterio y sincronizamos la lista con nuestro gestor de campañas de correo electrónico.
3. Diseñamos una plantilla de comunicación con un botón de acceso a la ficha del producto, traqueada con un parámetro UTM para identificar el origen de la visita al website.
4. Como habíamos programado una regla de automatización que generaba una tarea al comercial especializado en ese producto, esta se “dispara automáticamente” con la pulsación del botón de la campaña de correo por parte de Carlos, un cliente que llevaba unos meses sin hacer un pedido, lo que generará un evento de llamada personalizada desencadenado en el CRM de Pablo, nuestro responsable comercial. El cliente queda impresionado porque llegamos “en el momento justo” para hacernos una pregunta mientras navega en nuestra web, y nos solicita en ese mismo instante un presupuesto para reenviarlo a su jefe.
5. Pablo genera el presupuesto por esa pieza, sumando dos elementos que el cliente añade a la solicitud, y el presupuesto le llega al cliente a los 10 minutos de colgar porque Pablo tiene conectado el ERP al CRM. Vaya...¡el cliente alucina con la rapidez!
6. Como nuestro cliente ya tiene una cookie en su ordenador, tras su visita a la web comienza a ver en los días subsiguientes banners en sus consultas a su periódico digital favorito, o recibe la campaña de promoción mientras ve las fotos de sus amigos en Facebook, de modo que tiene un continuo recordatorio que le sirve para recordar a su jefe de compras la necesidad del pedido.
7. El CRM de la empresa tenía programada también una regla que desencadenaba un aviso para el equipo comercial pasados 3 días desde el envío de cualquier presupuesto, y gracias a ella llamamos a Carlos, que concreta un pedido cuya orden de venta queda confirmada en un botón del CRM, que envía la factura para el pago.

El proceso o embudo de conversión para el desarrollo del proceso de venta en clientes nuevos se reproduce a partir de un punto de partida diferente, que es la captación del lead en un formulario de la web, sobre el que se desarrolla una secuencia de correos electrónicos que, combinados con una llamada y/o videoconferencia, proporcionan al nuevo posible cliente la confianza en la empresa y un acceso rápido a la información que necesita el lead para la compra.

Carmen, responsable del equipo de marketing y Pablo, al frente del departamento comercial reciben diariamente y al terminar la campaña un informe con las métricas clave de su proyecto conjunto y se sientan a evaluar los aspectos que más éxito han tenido o los mejorables, sin darse cuenta de que el CRM también ha incorporado sus propios aprendizajes y en la siguiente campaña nos ofrecerá información muy valiosa para el futuro. Este valioso tiempo de análisis lo tienen también porque el CRM está realizando tareas mecánicas o repetitivas y comunicaciones o recordatorios a clientes hasta que llega el turno de aportar valor, en el momento adecuado.

¿Qué es un ERP?

- ERP = “Enterprise Resource Planning”
(Planificador de recursos empresariales)
- Tecnología que centraliza los procesos y operaciones de tu empresa en una plataforma única.
- Te ofrece un recurso digital para atender las necesidades de tu departamento de administración (presupuestos, facturas, ordenes de compra, venta, albaranes), inventario y almacenes, personal y gestión de proyectos.
- Complementa o incluye el CRM de tu empresa.



CAPACIDADES DE UN ERP

UNO PARA TODOS

- Marketing y ventas
- **Administración y finanzas**
- **Operaciones** (Supply Chain Management: inventario, pedidos y almacenes)
- **Personal** (intranet, nóminas, etc.) y **gestión de proyectos.**



ACELÉRATE CON UN ERP | ERP

ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

ERP de FACTURACIÓN y
CONTABILIDAD

Tu negocio, en cifras

Una fotografía instantánea de la situación contable y de tesorería de la empresa: Un ERP te permitirá tener una representación en tiempo real de tus ingresos y gastos (con el nivel de clasificación que requieras), y evaluará tu tesorería día a día.

Dashboard [Getting Started](#) [Refer a Friend](#)

Cash as on 09/31/2018
\$12,123.00 =

Income and Expense

This Fiscal Year

Month	Income	Expense
Apr 2018	~800	~600
May 2018	~900	~700
Jun 2018	~800	~700
Jul 2018	~700	~600
Aug 2018	~1000	~900
Sep 2018	~800	~700
Oct 2018	~700	~600
Nov 2018	~800	~700
Dec 2018	~900	~800
Jan 2019	~800	~700
Feb 2019	~700	~600
Mar 2019	~800	~700

Total Income: \$467,456 **Total Expense: \$987,84**

Your Top Expenses

This Fiscal Year

Category	Percentage
Meals and Entertainment	33.90%
Rent Expense	28.25%
Advertising And Marketing	22.60%
Janitorial Expense	8.47%
Cost of Goods Sold	6.78%

Scheduled Report*
Frequency: **Weekly** (dropdown menu)
Start Date & Time*
Recipient Details
Email Recipients: Patricia Boyle, Charles Stone
Additional Recipients: [input field]

Además, este tipo de tecnología suele ofrecer instrumentos de calendarización de informes, que te llegarán a tu correo electrónico o el de las personas clave de tu equipo como archivos pdf, Excel o similares.

Presupuestos y facturas

- Los ERPs te permitirán emitir presupuestos y facturas de acuerdo a **plantillas** que previamente habrás diseñado, y que podrán ser usadas por aquellos empleados de la empresa que decidas.
- Reducirás tiempo de creación de los documentos porque la herramienta suele estar **conectada con tu inventario y stock**, de modo que los productos o servicios se recuperan de un modo muy sencillo al preparar la cotización.

#	Item & Description	Qty	Rate	Amount
1	Onyx Vase	2.00	20.00	40.00
2	Rosewood Frame	1.00	40.00	80.00
Sub Total				80.00
Total				\$80.00
Balance Due				\$80.00

- Además, los ERPs de facturación suelen tener la opción de programar en el sistema **facturas recurrentes**, que pueden ser enviadas de modo periódico a tus clientes, o en el caso de facturas recibidas, contabilizadas de modo automático.

Conexión bancaria

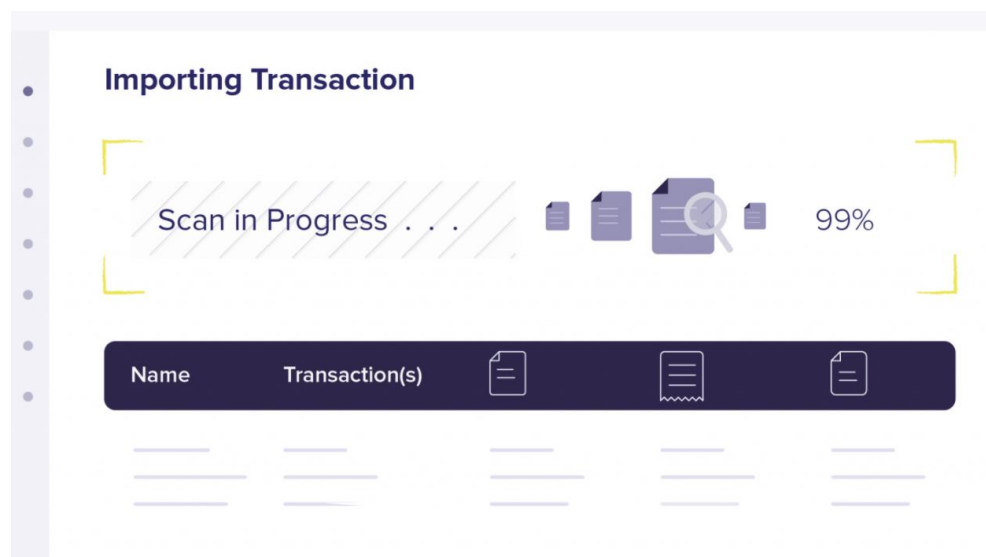
- La tecnología ERP comienza a integrar tokens y APIs de conexión con las entidades bancarias.
- Eso permite que tengas la posibilidad de **conciliar cobros y pagos de facturas emitidas** y recibidas en la propia consola de la herramienta, que te ayudará con sugerencias relacionadas con importes de tus documentos contables.

The screenshot displays a banking reconciliation interface. On the left, a sidebar shows navigation icons and a 'Banking Overview' section for 'Barclays USA' with an amount of \$8,482.59. The main area shows a table of transactions with columns for DATE, DETAILS, DEPOSITS, and WITHDRAWALS. One transaction is highlighted in orange: 08/30/2018, Ref-9870, customer payment, Payee: Helping cleaners, \$300.00. On the right, a 'MATCH TRANSACTIONS' panel shows 'Best Matches' with three entries: 'Vendor Paymentt for' dated 06.03.2016, 07.02.2016, and 06.01.2016, each with a 'Match' button. Below, 'Possible Matches' shows a 'Bill for \$94.50' dated 05.05.2016 with a 'Select' button. At the bottom, there are 'Match' and 'Cancel' buttons and a 'Pending: \$300.00' status.

- Incluso podrás programar **reglas** de conciliación, lo que reducirá el tiempo de atribución del cobro/pago, pues el sistema lo hará en tu lugar cuando dicho movimiento llegue al extracto bancario y exista correspondencia con el asunto de la transferencia, el emisor o el importe.

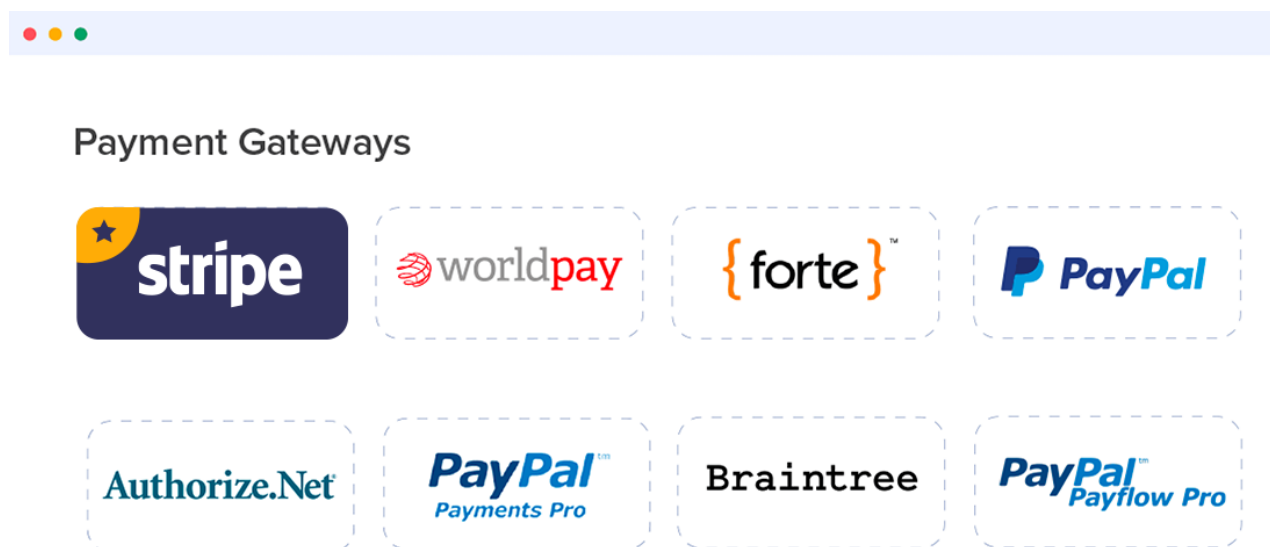
Auto-escaneo de facturas

- Los proveedores de ERPs para facturación del mercado están comenzando a integrar **add-ons de reconocimiento digital de facturas**, que permiten analizar imágenes y convertir los valores extraídos del documento en valores (numéricos o cadenas de caracteres) que se insertan en el software, auto-rellenando los campos de proveedor, concepto, cantidad, importe, impuestos, etc., reduciendo el tiempo de contabilización de una factura.
- La herramienta suministra una **carpeta** a la que subir las facturas, y las procesa.
- O bien suministra un **e-mail** particular para el procesamiento de las facturas, lo que hace todavía más sencillo dirigir a ese espacio los documentos para su parametrización contable.



Reglas y pasarelas de pago

- Gracias a integrar tu proceso administrativo en un ERP podrás programarle **reglas de recordatorio** de vencimientos de presupuestos o facturas.
- Además, varios ERP de facturación ya se han integrado con las principales **pasarelas de pago**, con lo que puedes automatizar, pulsando tan solo un botón, el envío del documento por correo electrónico al cliente, incorporando un botón para el pago de la factura.



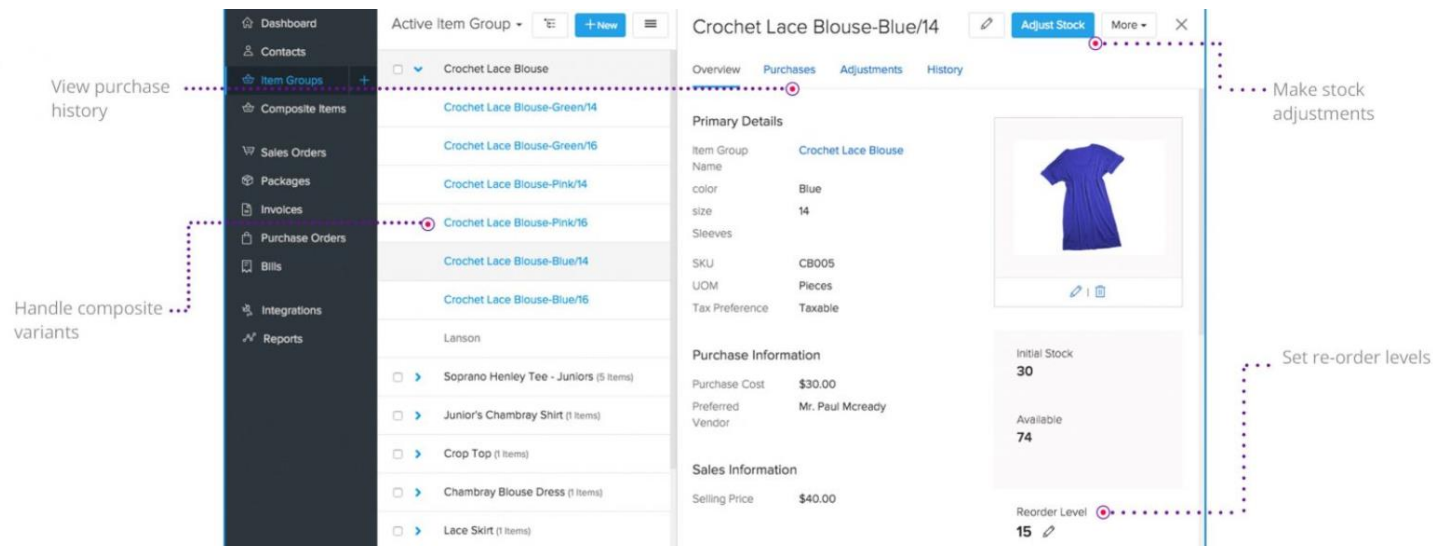
OPERACIONES

ERP PARA SUPPLY CHAIN MANAGEMENT

(Gestión de la cadena de suministro:
inventario, pedidos y almacenes)

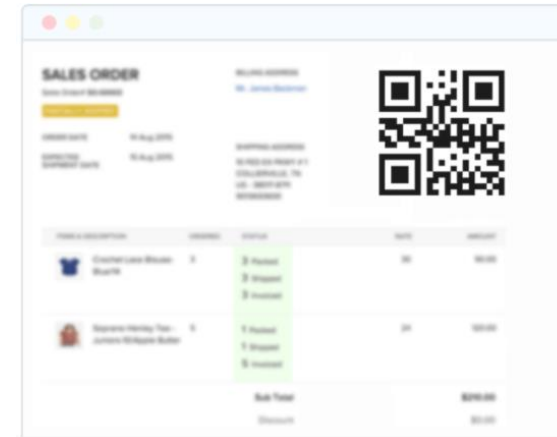
Toda la información de tus productos

- Un ERP de gestión de inventario te permitirá, en una **ficha personalizada**, todos los atributos (características de producto), precio (de venta y de compra), nivel de stock disponible y valor de auto-generación de orden de compra.
- Podrás generar rápidamente **variantes** de producto (mismo elemento pero distintas dimensiones).
- O **kits** comercializables en conjunto (set de herramientas)



Códigos QR y gestión multi-almacén

El estado tecnológico actual de los ERP – SCM permite la generación de órdenes de venta mediante el escaneo de códigos QR



View stock levels in each warehouse.

Mark one location as primary warehouse.

The image shows an ERP interface for 'Cutlepie Rompers-jet black'. It includes sections for 'Primary Details', 'Purchase Information', 'Sales Information', and 'Stock Locations'. The 'Stock Locations' table is highlighted with a red box and contains the following data:

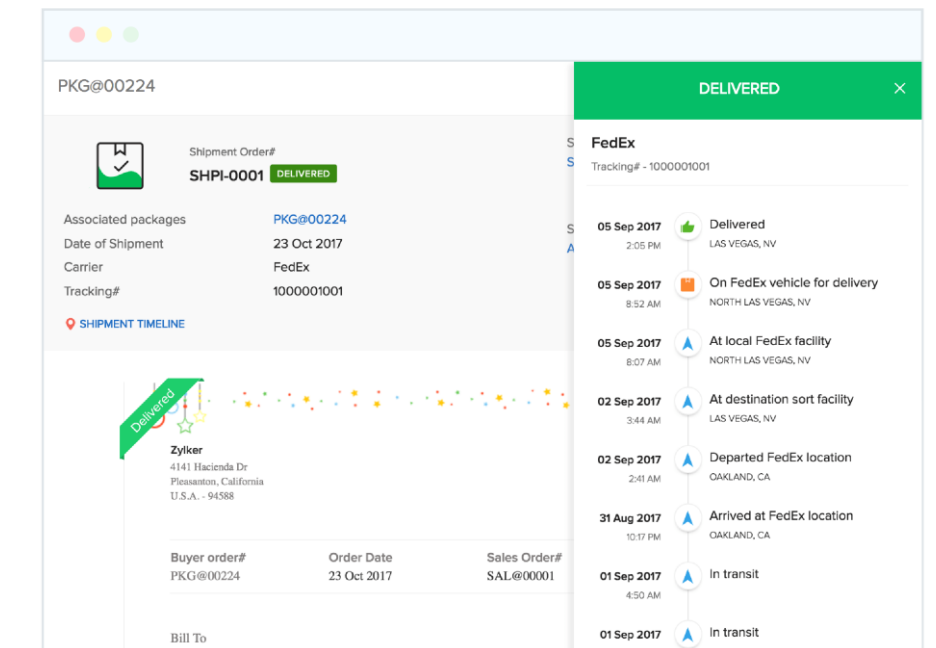
WAREHOUSE NAME	STOCK ON HAND
Zyker W1	57.00
Zyker W2	45.00
Zyker W3	1.00

View total quantity of available stock.

Así como la gestión de la cadena de suministro y almacenamiento con multi-almacenes.

Trazabilidad integrada

Te permiten llevar un seguimiento de todo el proceso logístico de entrega de mercancía a tus clientes.



Y gracias a la posibilidad de conexión a servicios de mensajería instantánea, podrás avisar a empleados o clientes de los hitos clave en un proceso de entrega.

Reporte global de entregas

Get current status of packages

Get carrier information

Get details about the content of each package

PACKAGE DATE	PACKAGE#	CARRIER	TRACKING#	SALES ORDER#	STATUS	SHIPMENT DATE	CUSTOMER NAME	QUANTITY
04 Aug 2015	TC001	DHL Express	DH0770MAA	SO-00001	DELIVERED	04 Aug 2015	Patricia Boyle	2
04 Aug 2015	TX002	FedEx	TR001	SO-00002	DELIVERED	04 Aug 2015	Mr. James Beckman	20
23 Aug 2015	TX006	DHL Express	TR0010	SO-00003	SHIPPED	27 Aug 2015	Mr. James Beckman	3
10 Aug 2015	PS0012			SO-00004	SHIPPED	11 Nov 2015	Patricia Boyle	1
08 Aug 2015	897	DHL Express	TR001	SO-00004	SHIPPED	08 Aug 2015	Patricia Boyle	1
05 Aug 2015	HKDH2	FedEx	794662944230	SO-00005	SHIPPED	12 Nov 2015	Mr. James Beckman	1
05 Aug 2015	PSdh75	DHL Express	3435f	SO-00006	DELIVERED	05 Aug 2015	Mr. James Beckman	6
05 Aug 2015	67tg	DHL Express	tr543	SO-00007	DELIVERED	05 Aug 2015	Patricia Boyle	10
06 Aug 2015	TX099	DHL Express	8644	SO-00007	DELIVERED	06 Aug 2015	Patricia Boyle	2
12 Aug 2015	645	FedEx	794662945063	SO-00008	SHIPPED	12 Nov 2015	Mr. James Beckman	5
19 Aug 2015	TX9058	FedEx	794662945637	SO-00009	SHIPPED	12 Nov 2015	Mr. Jeremy Miller	5

Tendrás, a golpe de vista, un resumen de la situación de todos los envíos de tu empresa, integrado en el mismo ERP donde pulsando en cada elemento puedes revisar detalles o actuar sobre la cadena de suministro.

Integración con couriers de transporte

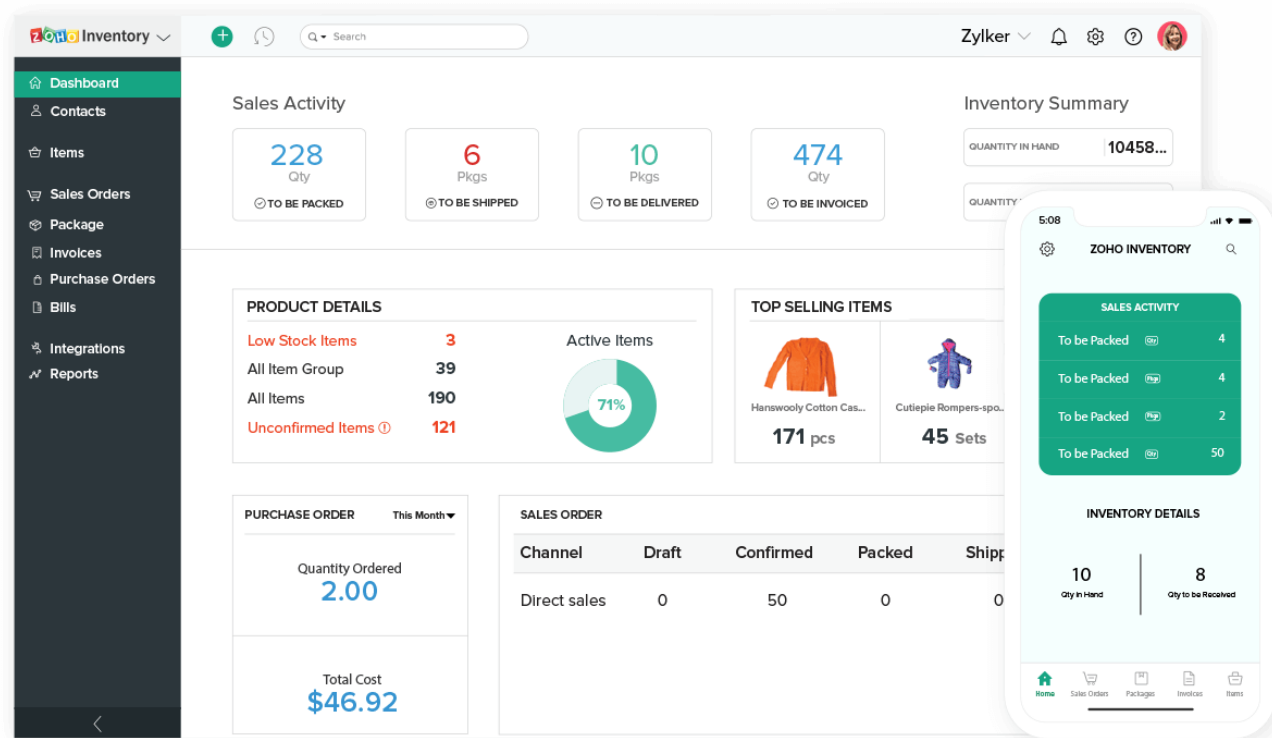
La tecnología ERP ya se sincroniza gracias a APIs y webhooks con las principales empresas de transporte.



Por lo que podrás generar desde tu plataforma las órdenes de recogida y enviar los detalles del *tracking number* de envío a tu cliente para que esté informado de la situación de su pedido y, de ese modo, reducirás notablemente la carga de trabajo para la atención de tus entregas.

Dashboards de control

Un ERP permitirá que cada mañana tengas una visión global de la situación de tus almacenes y un report actualizado de la situación de envíos.



Integración venta multi-canal

La situación actual de desarrollo técnico de los principales ERP del mercado permite la integración con los diferentes canales de venta de tu organización.

Además de la conexión del ERP con el **CRM** para el cierre de pedidos a través de correos electrónicos, llamadas o visitas, es frecuente que tu plataforma tenga la capacidad de conectarse con:



Portales **web de venta online propios**, basados en:

- Tecnología Woo Commerce de WordPress
- Prestashop
- Magento
- Shopify

Marketplaces de terceros:

- Amazon
- eBay
- Etsy

De ese modo no tendrás que actualizar manualmente precios y niveles de stock en cada una de las plataformas, sino que será el ERP el que lo haga para todos los canales de venta de tu empresa.

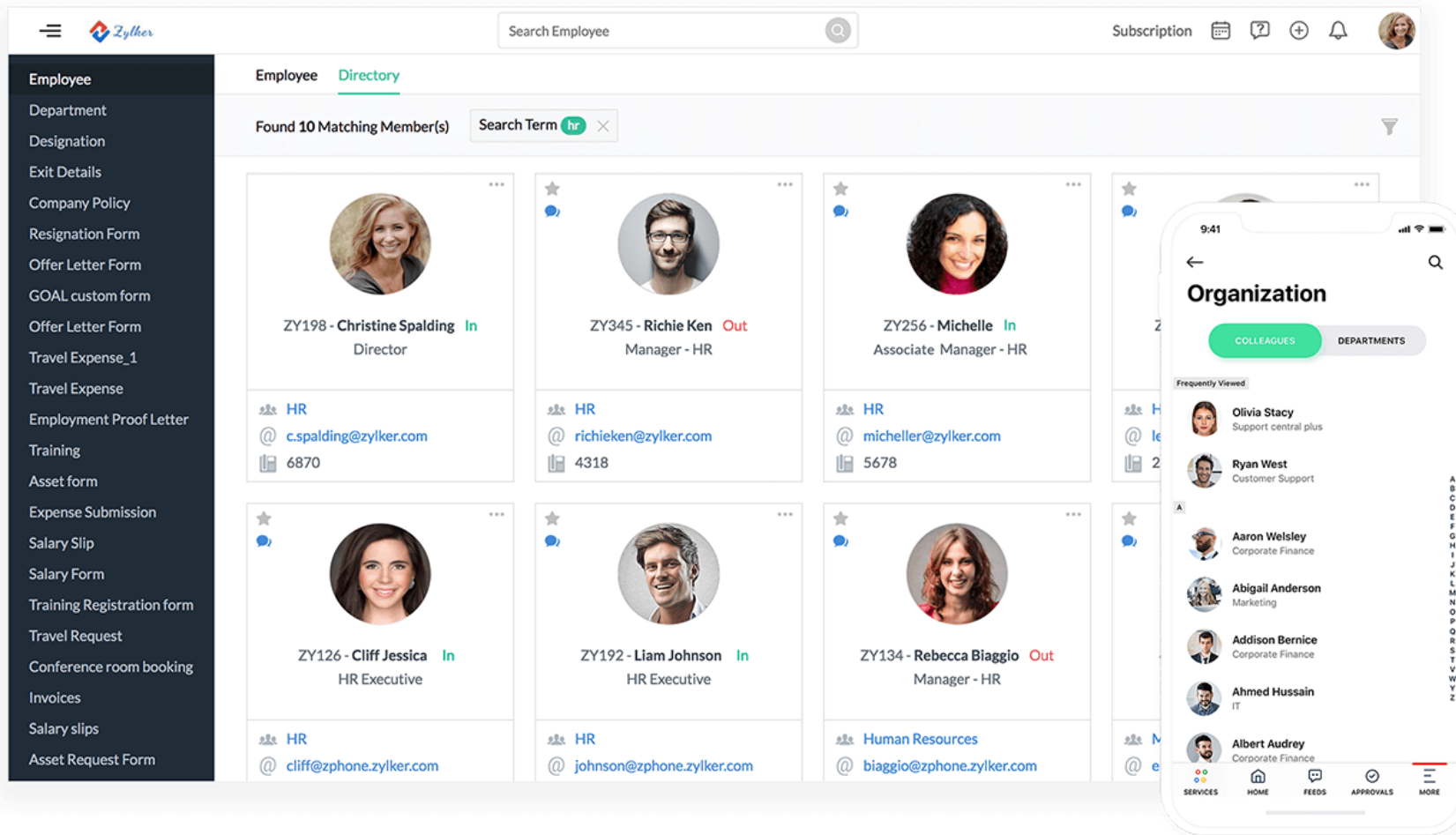
ACELÉRATE CON UN ERP | ERP

PERSONAL Y PROYECTOS

ERP PARA LA GESTIÓN DE
RECURSOS HUMANOS

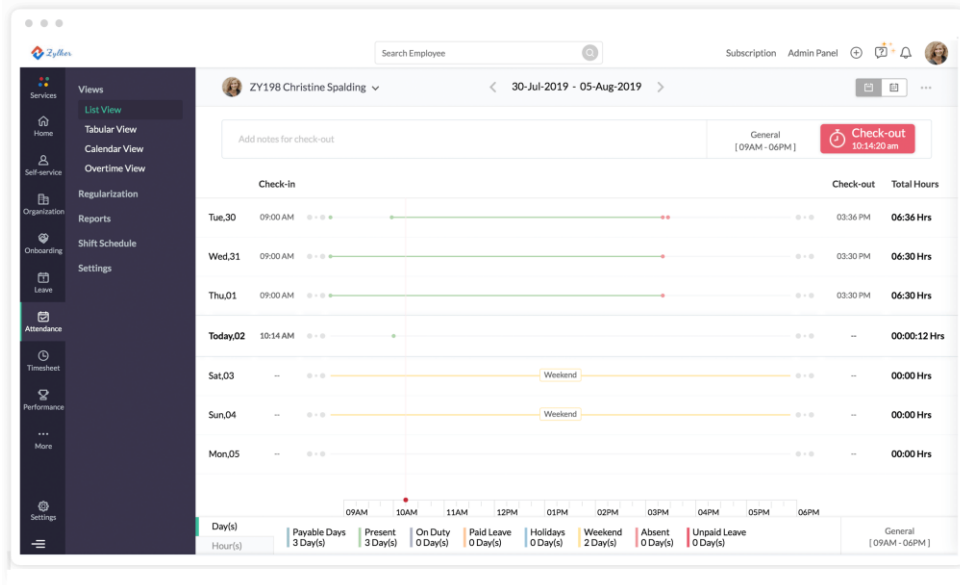
Nóminas e información de empleados

Un ERP te permitirá tener un listado de todo el personal de tu empresa, con su información personal y de contacto, así como la información relevante de cada puesto o situación de permisos, bajas, vacaciones, etc.



Control de horario y programación de turnos

Gracias a un ERP podemos implementar tecnología para tener un control de asistencia y registro horario (Real Decreto Ley 8/2019 de 8 marzo).



Ejemplo de interfaz de control horario

Employee	Jun 05 Tue	Jun 06 Wed	Jun 07 Thu	Jun 08 Fri	Jun 09 Sat	Jun 10 Sun
ZY200 Vignesh TK	UK Shift (09am - 06pm)	UK Shift (09am - 06pm)	Cairo S... (09am - 06pm)	Cairo S... (09am - 06pm)	Cairo S... (09am - 06pm)	Cairo S... (09am - 06pm)
ZY198 Christine Spalding	General (03:13pm - 06:30pm)	General (03:13pm - 06:30pm)	General (03:13pm - 06:30pm)	General (03:13pm - 06:30pm)	General (03:13pm - 06:30pm)	General (03:13pm - 06:30pm)
ZY197 Janani Arvind	General (03:13pm - 06:30pm)	General (03:13pm - 06:30pm)	General (03:13pm - 06:30pm)	General (03:13pm - 06:30pm)	General (03:13pm - 06:30pm)	General (03:13pm - 06:30pm)
ZY196 Rinzee Wilma	AUS shift (08am - 05pm)	AUS shift (08am - 05pm)	AUS shift (08am - 05pm)	AUS shift (08am - 05pm)	AUS shift (08am - 05pm)	AUS shift (08am - 05pm)
ZY195 Kavin Edwards	AUS shift (08am - 05pm)	AUS shift (08am - 05pm)	AUS shift (08am - 05pm)	AUS shift (08am - 05pm)	AUS shift (08am - 05pm)	AUS shift (08am - 05pm)
ZY194 Anitha Joshi	US shift (09pm - 06am)	US shift (09pm - 06am)	US shift (09pm - 06am)	US shift (09pm - 06am)	US shift (09pm - 06am)	US shift (09pm - 06am)
ZY193 Tina smith	US shift (09pm - 06am)	US shift (09pm - 06am)	US shift (09pm - 06am)	US shift (09pm - 06am)	US shift (09pm - 06am)	US shift (09pm - 06am)
ZY192 Liam Johnson	AUS shift (08am - 05pm)	AUS shift (08am - 05pm)	AUS shift (08am - 05pm)	AUS shift (08am - 05pm)	AUS shift (08am - 05pm)	AUS shift (08am - 05pm)
ZY191 Gertrude Williams	General (03:13pm - 06:30pm)	General (03:13pm - 06:30pm)	General (03:13pm - 06:30pm)	General (03:13pm - 06:30pm)	General (03:13pm - 06:30pm)	General (03:13pm - 06:30pm)
ZY190 Jones Terri	UK Shift (09am - 06pm)	UK Shift (09am - 06pm)	UK Shift (09am - 06pm)	UK Shift (09am - 06pm)	UK Shift (09am - 06pm)	UK Shift (09am - 06pm)

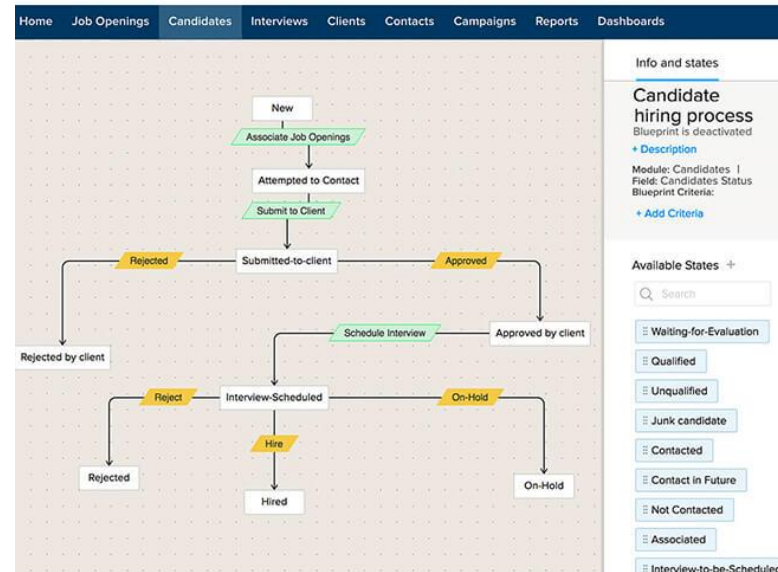
Panel de calendarización de turnos

Y recursos para organizar los turnos de nuestros empleados.

Procesos de contratación

Un ERP de personal te permitirá instrumentalizar el proceso de selección y onboarding de personal de tu empresa

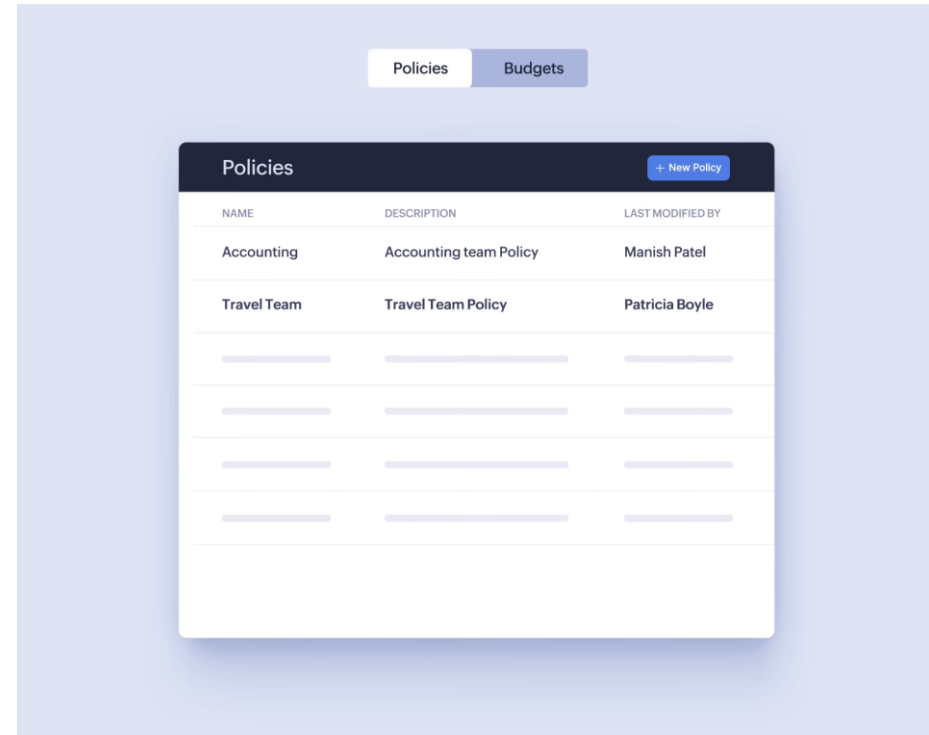
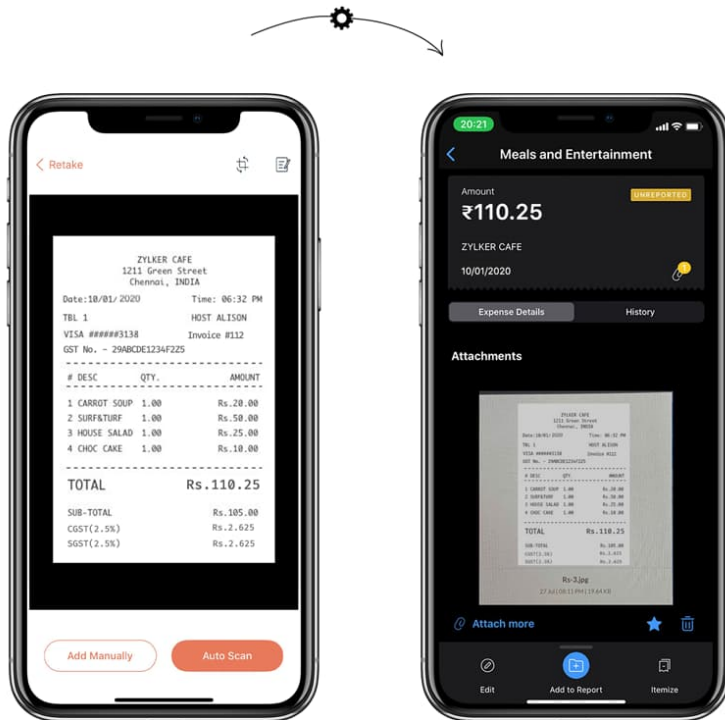
POSTING TITLE/ STAGE NAME	Screening	Video Interview	Client Review	Offer	Hired
Production Supervisor (4) Product Management	2				2
Technical writer (30) Research & Development		8	10	2	10
Marketing Analyst (10) Marketing	7	1	1	1	
Senior Sourcing Specialist (8) Inventory	4	4			
Assistant HR Manager (12) Human Resource	11	1			
Senior Accountant (3) Accounting & Finance	1	1	1		



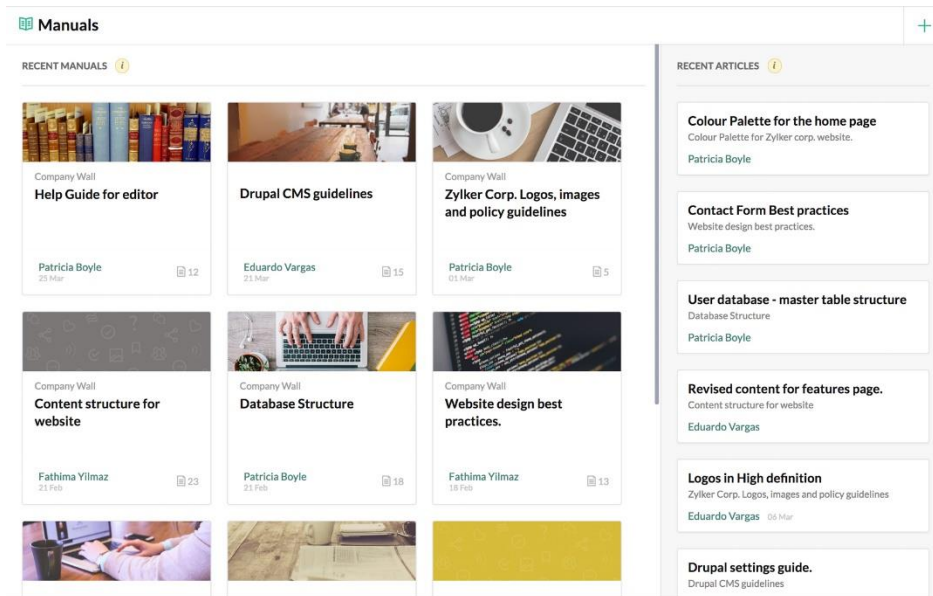
Esto te dará la posibilidad de unificar los criterios de selección de candidatos y estructurar un protocolo de aprobación de perfiles, asistiendo con tecnología al proceso de tu equipo de recursos humanos para dotarles de mayor eficiencia con un completo repositorio de procesos, recordatorios de hitos clave o programación de comunicaciones o solicitudes automatizada.

Sistema de aprobación de gastos

Con las funciones de RR.HH. de un ERP podrás integrar un recurso digital para que tus empleados te reporten sus tickets de gastos o viajes y podrás instrumentalizar una política de aprobaciones o presupuestos para normalizar la toma de decisiones ágilmente, mejorando la apreciación del personal a la vez que tener un mayor control y visibilidad sobre los gastos en movilidad y dietas de tu negocio.

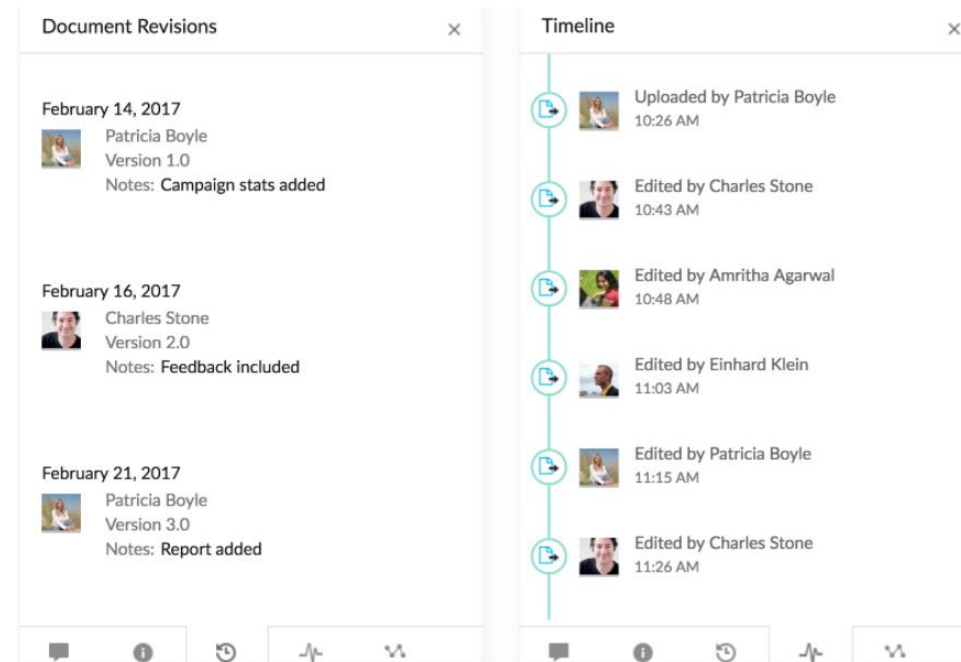


Intranet corporativa

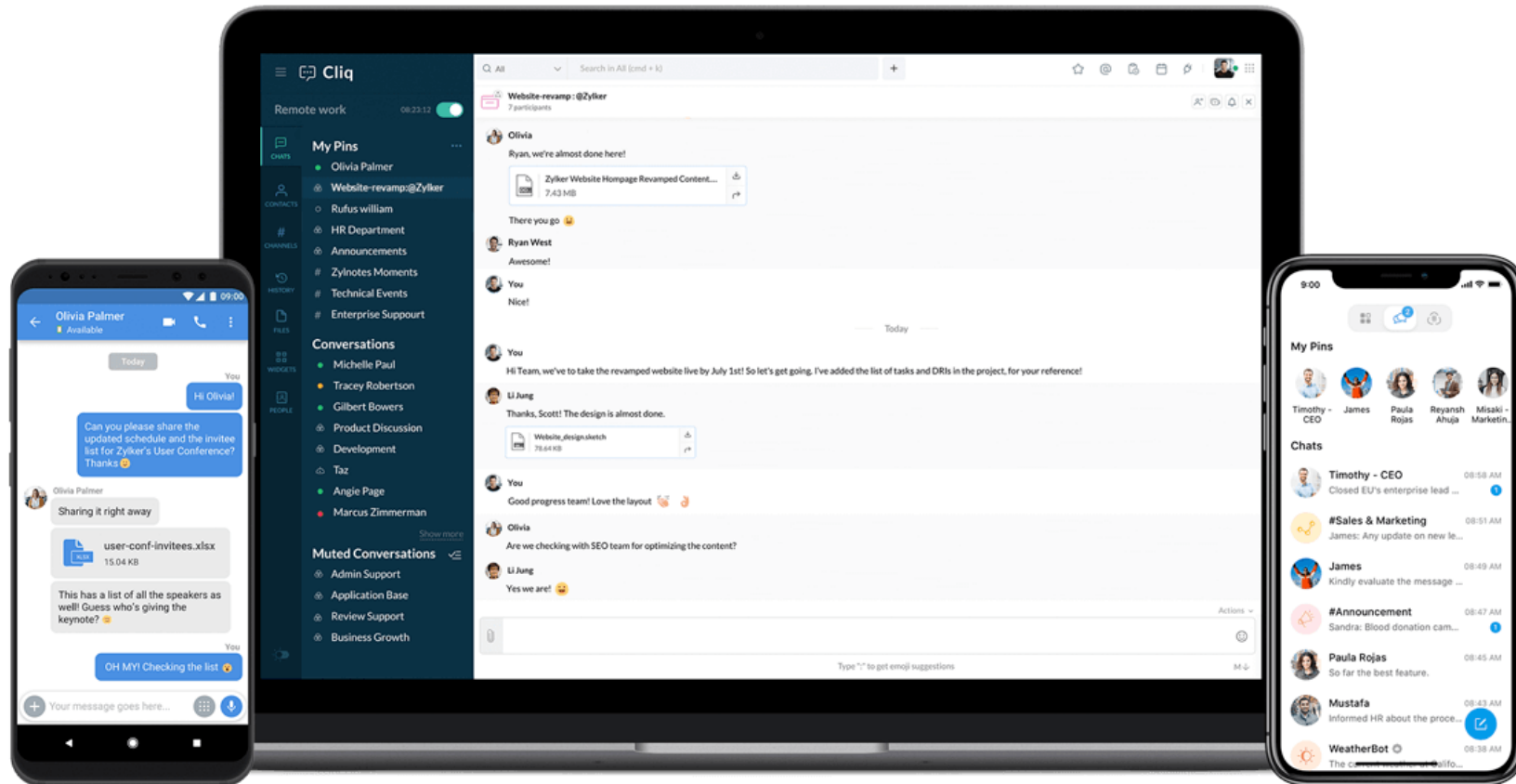


Muchos de ellos tienen integradas soluciones ofimáticas basadas en la nube o están conectadas con las principales suites para edición de textos, tablas o presentaciones, que se podrán editar o revisar en equipo, generando así un entorno de trabajo colaborativo.

Un ERP potente te permitirá disponer de un espacio para subir ficheros comunes para la empresa y sus respectivos departamentos, así como una biblioteca de tus manuales de protocolos internos.



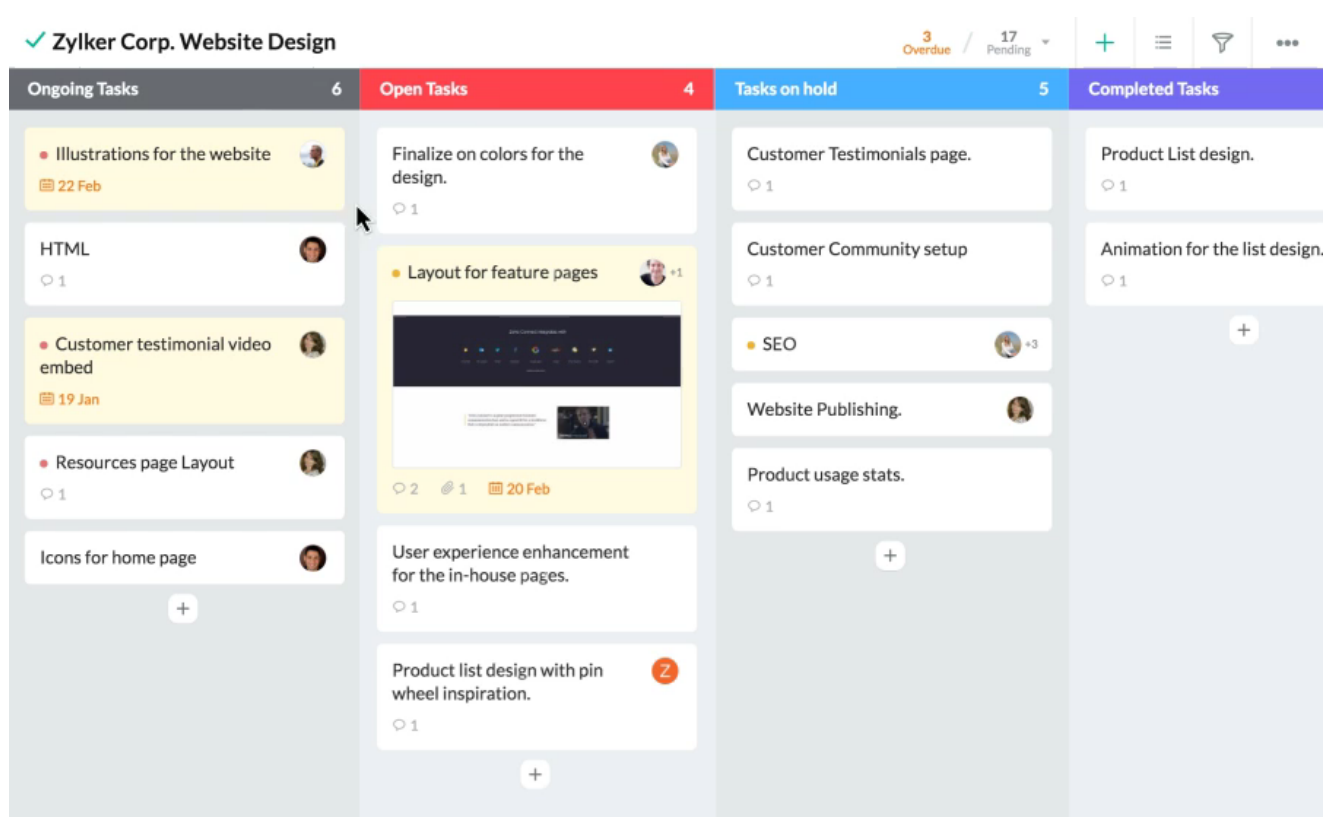
Comunicación interna



Los ERP más competitivos ofrecen una capa de comunicaciones corporativa que alojarán las conversaciones en tus propios activos, autorizando conversaciones en canales (grupos) por departamento o proyecto, y desvinculando el acceso al personal que termina su relación con la empresa de datos sensibles de la empresa, incluso si no recuperas el terminal de trabajo.

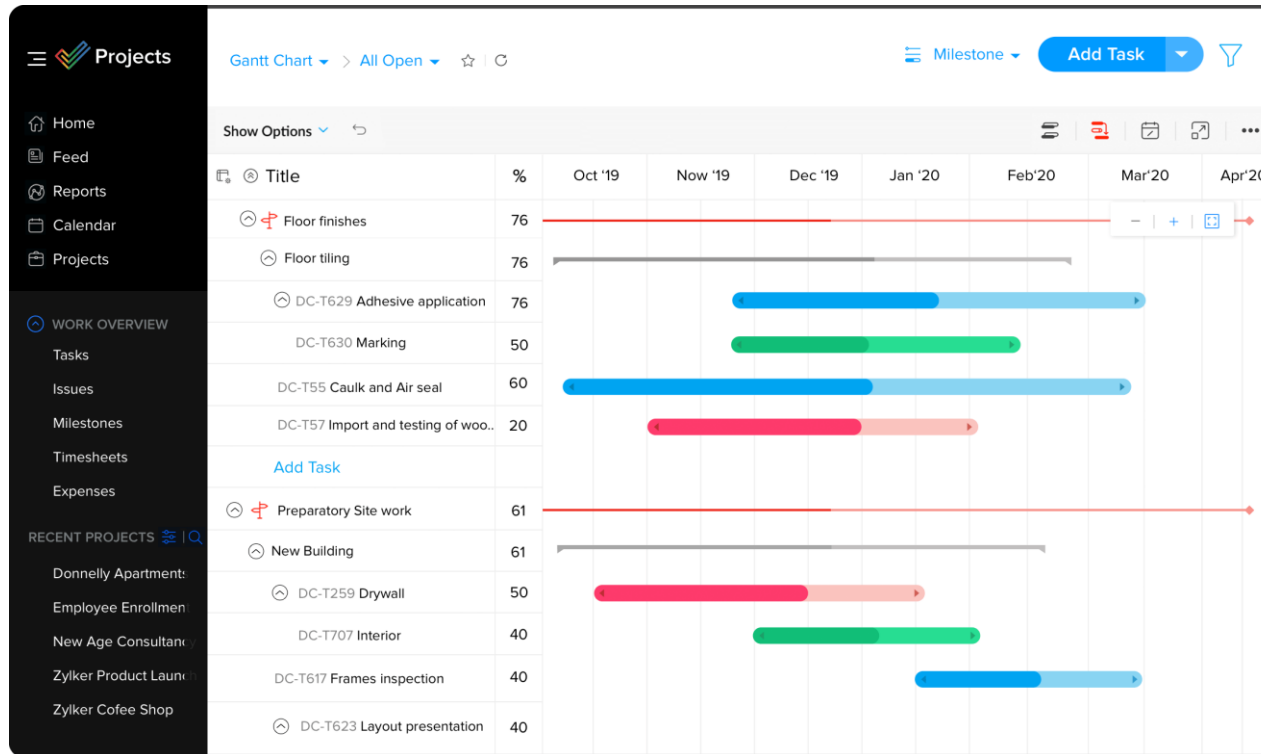
Gestión de tareas

Los ERP que gestionan los recursos de tiempo de tu equipo tienen la capacidad de facilitarte la labor de ubicar tareas, asignarles responsables y prioridades, fechas de vencimiento y fases de desarrollo para que sea muy sencillo representarlas en dashboards de información, tal y como recomiendan las metodologías agile (Scrum) de organización de empresas y proyectos.



Planificación de proyectos

Los ERP orientados a seguimiento de proyectos te permitirán hacer un seguimiento de tareas, establecer *milestones* y programar recordatorios para fechas de entrega, crear hilos de documentación para cada sección de un proyecto de construcción, desarrollo interno o en cliente, así como imputar a cada bloque de trabajo las horas de tu personal, para computar el coste de mano de obra a tus proyectos interna (contabilidad de costes) o externamente (bolsa de horas o proyectos ad-hoc)



TECNOLOGÍAS HABILITADORAS PARA ERP

Suite Zoho

ERP Administración (Facturación – Contabilidad – Cobros)



BOOKS



SUBSCRIPTIONS



CHECKOUT

ERP Operaciones (Supply Chain Management – Inventario y almacenes)



INVENTORY

ERP Personal y Proyectos (Nóminas, control horario, procesos de selección, intranet, gastos, comunicaciones)



PEOPLE



RECRUIT



EXPENSE



CLIQ



WORKDRIVE



CONNECT



PROJECTS

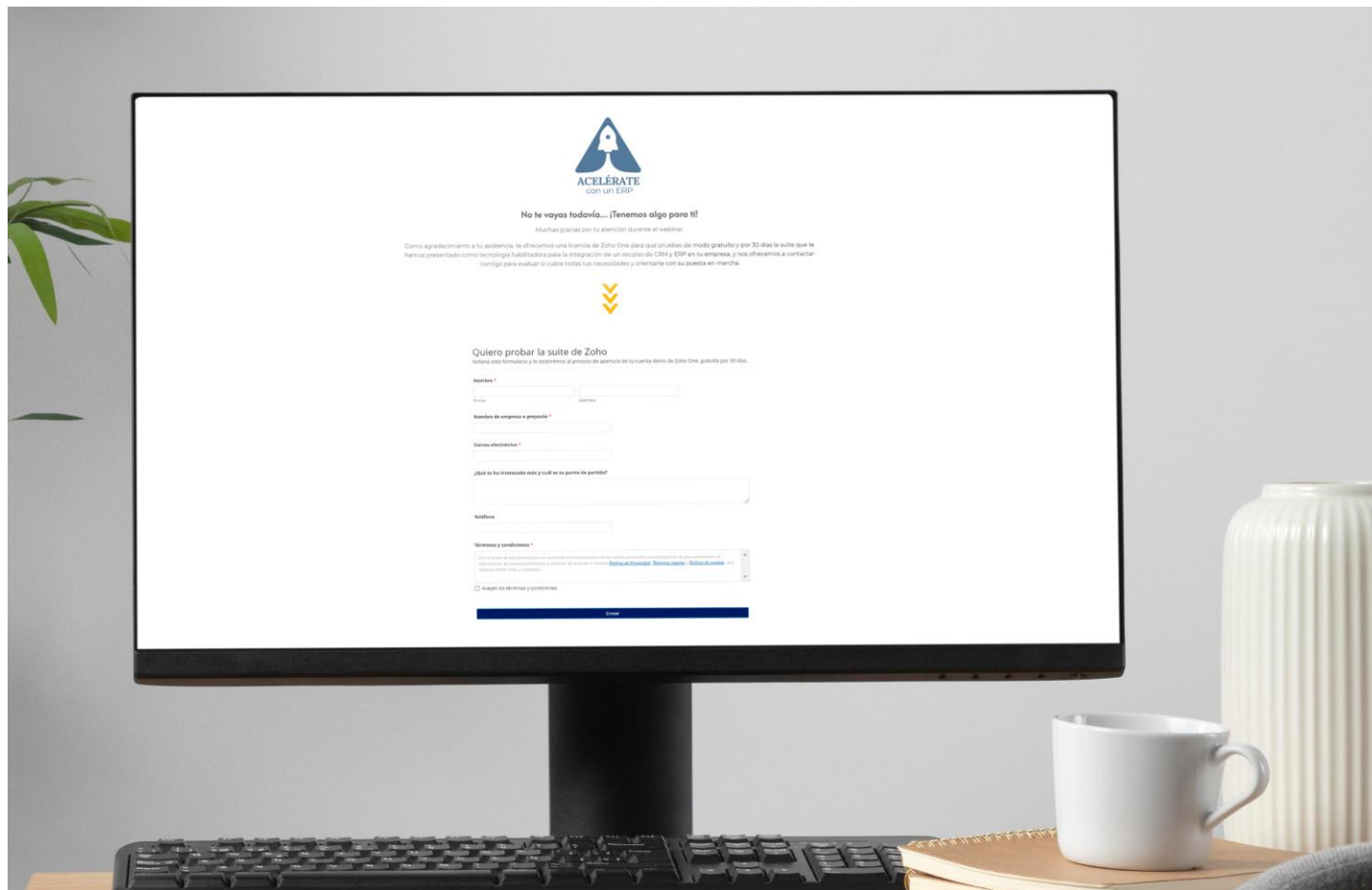
Ente otras muchas más aplicaciones del ecosistema Zoho.

Prueba ZOHO en tu empresa

¡Es el momento de pasar a la práctica!

Ahora te damos la oportunidad de probar esta suite de un modo gratuito por 30 días

→ www.acelerateconunerp.com/demo-zoho-webinar ←



ACELÉRATE CON UN ERP

CÓMO ELEGIR UN CRM / ERP

Análisis interno

1. ¿Qué grado de personalización deseo que tengan mis herramientas?
2. ¿Me gusta trabajar con soluciones estándar y personalizarlas? ¿Recoge todas mis necesidades una solución de nicho para mi industria?
3. ¿Qué uso vamos a dar a nuestras herramientas? ¿dónde impactan más positivamente en agilizar procesos y operaciones?
4. ¿Qué prioridad voy a darle al proyecto de transformación digital? ¿Tenemos tiempo para el set-up, puesta en marcha y formación?
5. ¿Tengo todas las funciones de la empresa asumidas internamente? ¿soy esclavo de algún recurso?
6. ¿Es la primera vez que me paro a pensar en definir protocolos y procesos internos de la empresa o los tengo definidos y claros? ¿Necesito la herramienta o también consultoría?
7. ¿Cómo recojo actualmente la información de mis clientes y recursos de la empresa? ¿Es una información fácil de exportar si ya estaba en una o varias herramientas informáticas?
8. ¿Quiénes van a emplear la tecnología CRM o ERP dentro de la empresa? ¿Están acostumbrados(as) al empleo de herramientas digitales?
9. ¿Cuánto tiempo y recursos ocupo hoy en un ciclo completo de atención al cliente, desde la captación de un lead hasta el cierre y facturación de una venta? ¿y en el aprovisionamiento y suministro de un pedido? ¿en la calendarización de reuniones internas/externas y en el seguimiento de tareas para el control de tiempo y gasto en el desarrollo de un proyecto?

¿Cuál es la mayor motivación a la integración de un CRM o ERP en tu negocio?

Factores técnicos para la selección de un CRM / ERP (1/2):

1. El formato de distribución / instalación de la solución: software instalable vs SaaS.
 2. Protocolos y garantías en materia de protección de datos (servidores en Europa para *compliance* RGPD)
 3. N° de usuarios y arquitectura de acceso a diferentes módulos de la herramienta, así como si son necesarios distintos permisos de lectura / escritura para cada uno.
 4. Limitaciones técnicas de cada versión de licencias de software (usuarios, registros, envíos, llamadas a la API, funcionalidades, etc.)
 5. Integración con aplicaciones o servicios propios o de terceros (bancos, courier de transporte, proveedores de telecomunicaciones, software propio interno, etc.)
 6. Versiones multilanguage, multi-divisa para clientes internacionales.
 7. Presupuesto disponible, considerando tecnología, soporte, formación, integración y/o consultoría.
-

Factores técnicos para la selección de un CRM / ERP (2/2):

8. Sometimiento del producto al Plan General Contable Español y compatibilidad con la normativa de facturación y/o fiscalidad española, así como conectividad a procedimientos administrativos de ámbito local, si procede.
 9. Acceso de usuarios invitados fuera de la organización.
 10. Dimensionado de SLA (o acuerdos de nivel de servicio) para soporte y problemas técnicos.
 11. Evaluación del tamaño de almacenamiento necesario para alojar datos y ficheros de la organización.
 12. Sencillez de las interfaces de entrada de registros, y facilidad de representación de datos.
 13. Portabilidad de información.
 14. Personalización de campos, reglas o alertas sin necesidad de código o programación.
 15. Disponibilidad de librerías de código abierto para la implementación de funciones avanzadas.
-

DIFICULTADES O RETOS DE INTEGRACIÓN

¿Qué resistencias hemos de superar ANTES del proceso de implementación?

1. Personal habituado a trabajar de acuerdo a procedimientos tradicionales y/o no tienen experiencia empleando tecnología o herramientas digitales.
2. Stoppers internos: empleados que perciben que la tecnología ha venido a reemplazar su trabajo y temen por la continuidad de su puesto o personal que quiere preservar las fortalezas de acceso a contactos y cuentas clave de la empresa.
3. Limitación del tiempo del equipo responsable de aprobar la adopción de un CRM o ERP, o de las personas que han de formar parte de las sesiones de trabajo de personalización y puesta en marcha de las herramientas.
4. Ausencia de presupuesto para proyecto de transformación digital o de mejora de los activos digitales de la empresa.

Dificultades DURANTE el proceso de transformación digital

5. Equipo con reticencias a documentar interacciones con clientes porque resulta incómodo.
6. Proveedores, socios o *stakeholders* que han de adaptarse al cambio en protocolo de trabajo de nuestra empresa.

Problemas DESPUÉS de la integración de la(s) herramienta(s)

7. Empleados con dudas frecuentes sobre el uso de la herramienta.
 8. Onboarding de nuevos usuarios.
 9. Errores humanos o técnicos: borrado o alteración involuntaria de registros. Brechas de seguridad.
 10. Requerimiento de cambios sobre la plataforma.
-

ACELÉRATE CON UN ERP

VENTAJAS DE TRABAJAR CON UN CRM

1. Reducirás el **tiempo** dedicado a tu **backoffice** porque los empleados acceden a toda la información del cliente o posible cliente de modo autónomo (dependiendo del nivel de permisos que les confieras)
 2. Dispondrás de un **acceso inmediato a la información**: en cualquier momento y sin dependencia de documentación en papel o sin necesidad de esperar a un informe de un gestor o responsable del departamento, porque el CRM la genera automáticamente.
 3. Tendrás acceso a los datos y registros de tu empresa **desde cualquier lugar**, porque existen CRMs SaaS integrados con su aplicación móvil propia, lo que reducirá la dependencia de tus empleados a un puesto de trabajo fijo.
 4. Habilitarás un aliado tecnológico para que tu **equipo sea más eficiente** en su trabajo: ahora dispone de alertas, recordatorios, y tiene la capacidad de generar cómodamente presupuestos y facturas. Dicha agilidad se traducirá en una confianza sobre tu negocio frente a clientes.
 5. El responsable del equipo de ventas o el propio Gerente de la empresa construye, gracias a un CRM, un **activo de información** antes difícilmente medible, y que ahora pasa a ser un intangible de la empresa, lo que reduce el riesgo de pérdida de información caso de pérdida de una agenda física, una enfermedad de un empleado, etc.
 6. Con un CRM podrás **sistematizar protocolos** para que toda tu empresa tenga una misma forma de operar. Además, todos tus empleados tendrán un criterio común a la hora de aplicar precios o políticas de descuento, dependiendo de lo parametrizado sobre ciertas cuentas o conjuntos de cuentas.
 7. Trabajarás de modo sincronizado con **aplicaciones y servicios de terceros** sin necesidad de salir de tu CRM gracias a las conexiones vía API o webhook de tu CRM con recursos o aplicaciones de proveedores de servicio de tu empresa.
 8. **Multiplicarás las capacidades de tu equipo**, al que reduces su carga administrativa en favor de reservar su tiempo a acciones de valor añadido o contacto con clientes, justo en el momento que lo necesitan.
-

ACELÉRATE CON UN ERP

BENEFICIOS DE ADOPTAR UN ERP

1. **Reducirás el tiempo** dedicado a generar presupuestos y facturas, pues podrás elaborar tu propia biblioteca de plantillas-tipo, con los términos y condiciones deseados, aportando **seguridad jurídica** a todo el equipo.
 2. El equipo comercial de la empresa tendrá **autonomía** para preparar presupuestos o cerrar órdenes de venta, con la seguridad de que su trabajo está sometido a procedimientos internos.
 3. La integración con el banco permitirá la conciliación automática de cobros y pagos, lo que trasladará una imagen fiel y actualizada de la tesorería de tu negocio, sin un exceso de carga de trabajo diario, y la capacidad de alertar con plantillas de correo electrónico a clientes el vencimiento de sus pagos, si procede.
 4. Podrás gestionar muy cómodamente las órdenes de compra, venta e inventario y sincronizarte con las solicitudes de envío a empresas de mensajería gracias a los recursos de *Supply Chain Management* de tu ERP, **reduciendo la carga de trabajo** de tu equipo de **operaciones** si eres una empresa de suministros.
 5. Gracias a las capacidades de conectividad de los ERPs, podrás **sincronizar precios y niveles de stock en todos tus canales de venta**, incluida tu tienda on-line y los marketplaces más populares.
 6. Las funcionalidades del ERP orientadas a la gestión de recursos humanos te ayudarán con las comunicaciones internas y te asistirán en los procesos corporativos relacionados con empleados, aumentando tu eficiencia en el control de los costes y aportando recursos a tu plantilla para una **organización eficiente**.
-

ACELÉRATE CON UN ERP

AYUDAS A LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

PROGRAMAS DE AYUDAS “Acelera pyme”



red.es

<https://www.acelerapyme.gob.es/ayudas>



PROGRAMAS DE AYUDAS “Acelera pyme”



Instructor:

Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital

Objetivo:

Ayudar a las PYME y autónomos en todo el proceso de digitalización de su empresa o negocio, ofreciendo subvenciones para cubrir los costes de la digitalización financiados por el Plan de recuperación, Transformación y Resiliencia.

PLAN DE DIGITALIZACIÓN PYMES 2021-2025

- **PROGRAMA CAPACITACIÓN DIRECTIV@S Y EMPLEAD@S.** Subvención para participar en cursos especializados para mejorar las competencias digitales del personal empleado y del directivo.
 - **PROGRAMA AGENTES DEL CAMBIO.** Subvención para la contratación de expertos en transformación digital durante al menos 6 meses. Con el objetivo de que las pymes puedan desarrollar correctamente su plan de digitalización y acelerar su transformación digital, podrán financiar la incorporación de profesionales en transformación digital gracias al programa Agentes del cambio, que cuenta con una inversión de 300 millones de euros para el período 2021-2023.
 - **PROGRAMA BONOS DE CONECTIVIDAD.** Subvención para acceder a bonos de conectividad para la empresa. Entre ellos se encuentran el trabajo a distancia, la comunicación online con clientes y proveedores, o la integración de herramientas que les ayuden al desempeño de sus funciones laborales. El programa Bonos Conectividad está desarrollado por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, y tiene previsto invertir 50 millones de euros en el periodo 2021-2023.
 - **PROGRAMA PROTEGE TU EMPRESA.** Subvención para suscribir servicios para proteger la empresa de amenazas de ciberseguridad. Será desarrollado por el INCIBE y con una inversión prevista de 42 millones de euros en el período 2021-2023. Este plan consiste en ofrecer un conjunto de acciones de sensibilización, concienciación, educación y formación en ciberseguridad, como parte de la digitalización segura de las PYMES.
 - **PROGRAMA DIGITAL TOOLKIT.** Paquetes de servicios para la transformación digital de la empresa: marketing digital, comercio electrónico y aplicaciones para la digitalización. 30.000 millones de euros. Previsión impacto 1.500.000 Pymes y autónomos.
-

Entidades bancarias

- ▶ Financiación INFO
- ▶ Financiación alternativa

Buscador de ayudas

- ▶ Documentación



Resultado de la búsqueda: Internacionalización

- Acaba en 1 días**

Hasta el 29 de octubre 2021
Programa de apoyo a inversiones productivas y tecnológicas
Máximo: 150.000 euros
 INFO - Consejería de Empresa, Industria y Portavocía
- Acaba en 3 días**

En función de la convocatoria
Ayudas para la promoción internacional
 INFO - Consejería de Empresa, Industria y Portavocía
- Acaba en 8 días**

Hasta el 4 de noviembre 2021
Ayudas autónomos para paliar las pérdidas económicas por la COVID-19. Año 2021
Prestación única de 2.999 euros
 Dirección General Economía Social y Trabajo Autónomo- Consejería, Empresa, Empleo, Universidad y Portavocía.
- Acaba en 11 días**

Hasta 8 noviembre 2021
Ayudas INFO para la contratación de servicios de Innovación ("CHEQUE TIC 2021")
Máximo 7.500 euros
 INFO - Consejería de Empresa, Industria y Portavocía
- Acaba en 11 días**

Hasta el 8 de noviembre 2021
Ayudas INFO para la contratación de servicios de Innovación (CHEQUE INNOVACIÓN 2021)
Máximo 9.000 Euros
 INFO - Consejería de Empresa, Industria y Portavocía



Suscríbete a nuestro servicio de alertas de ayudas

¡Suscríbete a nuestro servicio de alertas para recibir información de las ayudas seleccionadas y sé el primero en enterarte de todo!

- Alta
- Baja
- Modificar

October 2021						
Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab	Dom
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

Ver todos

#DIAPE21: Día de la Persona Emprendedora de la Región de Murcia

27 octubre 2021

Misión Comercial Directa Bulgaria y Rumanía

27 octubre 2021

Misión Comercial Virtual a Ucrania

27 octubre 2021

https://www.institutofomentomurcia.es/ayudas-y-subsenciones?p_p_id=newsletterportlet_WAR_newsletterportlet&newsletterportlet_WAR_newsletterportlet_tematica=7



PROGRAMA DE AYUDAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE INNOVACIÓN (“CHEQUE TIC”)

Objeto:

Incentivar a pymes, cuya actividad objeto del proyecto se localice en la Región de Murcia, para la contratación de servicios avanzados de asesoramiento y asistencia técnica en el ámbito de las TIC

TIC-14 | Implantación de BPM (Business Process Management)

TIC-15 | Implantación de CRM (Customer Relationship Management)

TIC-16 | Implantación de BI (Business Intelligence)

TIC-110 | Implantación de herramientas específicas para la gestión de la logística interna de la empresa

Importe:

Proyectos entre 7.000 y 10.000 €. Máximo cheque 7.500 €.

Requisitos:

1. No haber iniciado el proyecto
2. El beneficiario ha de aportar el 25% del importe del servicio.
3. Ayuda de *mínimis* <200.000 € en los dos ejercicios fiscales anteriores
4. N° de empleados igual o superior a 3
5. Solvencia técnica / Administrativa

<https://sede.institutofomentomurcia.es/infodirecto/servlet/Controlador;jsessionid=09826F719A685E30C41B4189122D65AB?idServicio=914>

¡Muchas gracias por su atención!



ACELÉRATE CON UN ERP | Consultores e ingeniería especializada en integración de CRMs y ERPs.



Colaborador oficial del programa:

Acelera
pyme

Recursos para pymes
y autónomos frente al COVID-19



→ www.acelerateconunerp.com/demo-zoho-webinar ←

Contacto:

(web): www.acelerateconunerp.com

(email): info@acelerateconunerp.com

Alberto Sánchez de la Plaza (Conectamos en LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/albertosanchezdelaplaza/>)



FREMM Federación Regional
de Empresarios del Metal
Murcia



red.es



UNIÓN EUROPEA

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

“Una manera de hacer Europa”
