

La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



ODOO

Modalidad:

presencial con una duración 12 horas

Objetivos:

Administrar de la mejor manera y de forma autónoma un CRM. ? Gestionar la productividad, distribución y almacenaje de tus productos o servicios. ? Administrar la comunicación de las oferta de tu negocio por el canal más óptimo para tu cliente. ? Conseguir una comunicación ad-hoc con tus clientes y así mejorar su fidelización. ? Convertirse en un experto de la gestión de CRM y especializarte en dos de los softwares más potentes como son Sugar CRM y Pentaho.

Contenidos:

1. El concepto de CRM ? El CRM se desarrolla como concepto como respuesta a una realidad de la dinámica de los mercados ? La tasa de defunción de clientes: evitarla, finalidad base de la estrategia de CRM ? El ciclo de valor del cliente e importancia para la organización ? Entonces ¿Cuándo y para qué organizaciones tendrá interés desarrollar e invertir en CRM? ? ¿Qué es el CRM | Customer Relationship Management? ? Los mercados a gestionar por la empresa ? ¿Cómo han afectado los nuevos modelos de management comercial a las organizaciones comerciales? ? Los nuevos modelos y enfoques en las organizaciones comerciales ? Las bases del Clients management
2. CRM y calidad de servicio al cliente ? CRM | Calidad de Servicio al Cliente | Clients Management ? La ?arquitectura? del proceso de Calidad de Servicio al Cliente ? ¿Qué es el desarrollo de la Calidad de Servicio al Cliente y qué implica? ? Los ejes esenciales que conforman el desarrollo de Servicio al Cliente ? El desarrollo del servicio al cliente en la organización ? Servicio y atención al cliente: Elementos y niveles del proceso
3. Presentación de las principales soluciones CRM en software libre ? Sistemas CRM ? Principales soluciones CRM de código abierto ? Introducción a SugarCRM ? El proceso comercial en SugarCRM 5 de 6
4. Conceptos avanzados Sugar CRM ? La Zona de Administración de SugarCRM ? Las actividades de marketing en SugarCRM ? Atención al cliente con SugarCRM
5. Presentación de las soluciones BI software libre ? Definición de BI ? Arquitectura de un sistema BI ?



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



Principales fabricantes de sistemas BI ? Principales alternativas existentes en software libre ? Esquema modular de la suite Pentaho entendiendo las funcionalidades que cubren
6. Conceptos avanzados Pentaho ? Instalación y primeros pasos ? Visualización de informes ? Creación de informes ? Edición de un informe