

# BÚSQUEDA DE CRM

## Introducción

### ¿Qué es un CRM?

CRM es la sigla utilizada para "Customer Relationship Management" o **Gestión de la Relación con el Cliente**. Se define como una gestión 360º de ventas, marketing, atención al cliente y todos los puntos de contacto.

En esta era de la transformación digital, la relación también evoluciona, pasando a un nuevo concepto denominado experiencia del cliente. El CRM implica estar centrado en el cliente. **Es estrategia, es un proceso, es herramienta y tecnología.**



Las plataformas de CRM están en la lista de las tecnologías corporativas más importantes e innovadoras disponibles para empresas. Esto es, por la forma en que utilizan la información de los clientes para administrar cuentas, leads y oportunidades de ventas en un único local.

Tras una exhaustiva búsqueda relativa a los CRM ´s existentes en la actualidad y basándome en los siguientes requisitos propuestos en la actividad:

- **CRM de Fabricante nacional**
- **CRM que puede ser usado desde el móvil**
- **CRM aplicable desde todas las tiendas**

Me he centrado en **CRM World** (Módular de CRM.ES), **Zoho** y **Salesforce**. Voy a destacar toda la información relativa a cada uno empezando por CRM World.

## CRM World

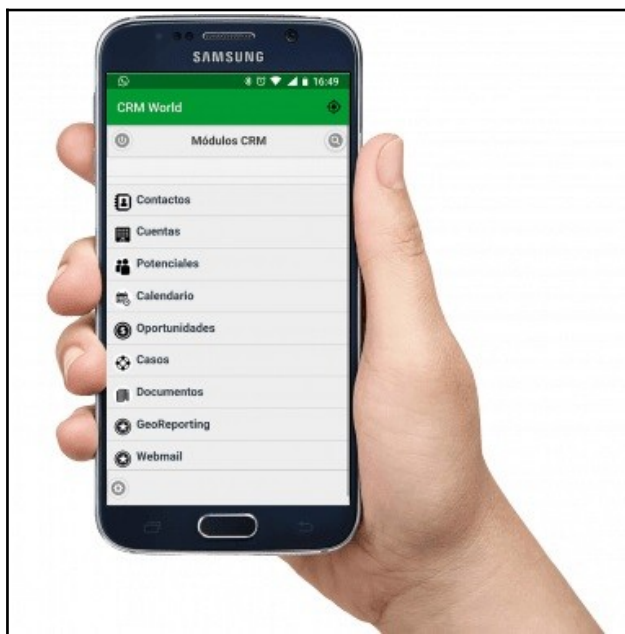
**CRM.ES** ha sido distribuida para España y Andorra, proporcionando un servicio de alta calidad y a la vez cercanía. Mantiene una línea telefónica operativa 24/7 y un email para resolver dudas e incidencias.

CRM World es una aplicación complementaria de CRM.ES para el acceso a la aplicación desde el móvil. Está disponible tanto en la tienda de Apple como en la de Google.

Principalmente se define por su fácil descarga, rápida configuración y también por su acceso a los diferentes módulos para poder trabajar con ellos.

CRM dispone de diversos módulos que se adaptan a las necesidades del usuario. Voy a destacar los primeros y a nombrar los que he considerado menos relevantes:

- ◆ **GEO Reporting.** Esta función permite a los comerciales reportar sus visitas de forma fácil y cómoda desde el móvil.
- ◆ **Prestashop.** Integrado en CRM.ES. Permite integrar una tienda web con tu CRM creando una multitienda, sincronizando los productos y los pedidos...



♦ **CRM World.** Es la aplicación compatible con CRM.ES. Presenta las siguientes características:

- Es compatible para móviles Android y Iphone.
- Es gratuita y no tiene coste adicional.
- Permite acceder a los módulos más importantes del CRM en tiempo real: cuentas, contactos, potenciales...
- Permite gestionar el calendario, dar de alta actividades, gestionar oportunidades, realizar seguimientos, gestionar casos o incidencias.
- En sus recientes actualizaciones tiene presente el Webmail, que permite gestionar los correos electrónicos desde el móvil como si se hiciese desde el escritorio.
- Está incluido en la base de CRM.ES.

Otros de los módulos que presenta CRM.ES (entre otros muchos dentro de su amplia gama) son: GEO Tracking, Outlook 365, Whatsapp, Estadísticas de uso, Woo Commerce, Notas de gastos, Mautic, Google Calendar, Informes avanzados, PDF Maker y Multi idioma entre otros.



La CRM de Salesforce ofrece una completa experiencia de CRM en los teléfonos inteligentes, tabletas y otros dispositivos con conexión a Internet. Permite la gestión a tiempo real del departamento de ventas, marketing y atención al cliente.

Voy a destacar las **ventajas** de la CRM móvil:

➤ Acceso a datos empresariales en tiempo real. Permite al empleado trabajar estén donde estén. Esto da lugar a un mejor servicio. Actualizaciones e información en tiempo real. Permite a los empleados actualizar clientes potenciales, compartir archivos y acceder a paneles las 24 horas del día.

- Mejora la estrategia móvil proporcionando herramientas de colaboración y datos a los trabajadores móviles, además de aplicaciones orientados al cliente integradas al cliente.
- Presenta amplias funciones de seguridad integradas, como la autenticación de varios factores y los requisitos de red VPN. Las actualizaciones de seguridad y las nuevas funciones dentro de la aplicación móvil se actualizan automáticamente sin que los usuarios tengan que volver a descargar o actualizar de manera manual.



No podemos pasar por alto sus **desventajas**. Son muy importantes a la hora de tomar la decisión final sobre la elección de este CRM para una pequeña empresa. Entre ellas, podemos destacar:

- x Formación de empleados. Este CRM precisa de un largo aprendizaje para saber manejarlo adecuadamente. También puede resultar poco ventajoso ya que supone tiempo formar a los trabajadores.

- x Gestionar la Protección de Datos en Salesforce. Hay que prestar atención a los datos personales de los clientes. El usuario debe mostrar su consentimiento.
- x Coste del software. Implantar esta plataforma supone una gran inversión económica.
- x Resistencia a su utilización. Cuando uno está habituado a trabajar de una manera, emplear herramientas y programas nuevos puede generar rechazo.
- x Adaptación al negocio que se trate. Un CRM sirve para personalizar interacciones entre empresa y cliente, mejorando la comunicación y aumentando el número de ventas. Una plataforma eficaz es aquella que se amolda a cualquier empresa. Dada la rigidez de ciertos softwares, muchas veces supone un problema.

En lo relativo a las empresas pequeñas (como es en nuestro caso), presenta ciertos **beneficios** también a considerar.

- Ayuda a la empresa a distribuir los procesos obsoletos para favorecer el avance de la empresa. La plataforma acelera el proceso de ventas, haciéndolo más simple.
- Para este tipo de empresas, esta plataforma simplifica procesos, proporciona ideas de negocios y conecta virtualmente a los funcionarios de la empresa para que puedan colaborar a tiempo real.
- La administración de la relación con el cliente impulsa el crecimiento por medio de las tecnologías correctas y ofrece una oportunidad real de posicionarse al mismo nivel de las grandes empresas.
- Es la opción número 1 del mundo y se compromete con los clientes en cada etapa.
- Es una buena solución debido a su carácter innovador. Además, no requiere software ni hardware.

- Salesforce proporciona un apoyo al cliente lanzando herramientas innovadoras de éxito que no pueden pasar desapercibidas en el sector. Es una herramienta altamente automatizada.
- Salesforce ofrece un conjunto de herramientas que son adaptadas a las pequeñas empresas.

Finalmente, he decidido establecer una **comparativa entre Salesforce y Zoho**, otro CRM bastante conocido. Veremos que no por ser los mejores no tengan aspectos poco favorables a la hora de gestionar la información.

## Zoho VS Salesforce



**Facilidad de uso.** Zoho tiene un diseño limpio y es fácil de configurar. Su curva de aprendizaje es simple. Por otro lado, Salesforce tiene una interfaz un poco más compleja que el Zoho. Presenta multitud de funciones, aunque es mucho menos intuitivo e intimidante para un principiante.

**Facilidad de personalización.** Hay que decir que ambos CRM's son altamente personalizables. Con Zoho, puede personalizar módulos estándar y agregar funciones adicionales, patrones de diseño y la edición de permisos. Luego, Salesforce se puede configurar y personalizar. Esa es su mayor fuerte. En algunas ocasiones es necesario añadir nuevas funcionalidades.

**Precio.** Zoho presenta cuatro ediciones (mínimo \$12, máximo \$100) desde una más a otras de mayor complejidad, y por tanto, mayor precio. Salesforce también tiene cuatro ediciones: desde la más económica (\$25) a la más completa y cara (\$300).

**Contrato.** Zoho no tiene contrato, aunque permite adquirir licencias de forma mensual y permite que el usuario tenga la posibilidad de cancelar en cualquier momento. El pago de la licencia es anual. En cambio, Salesforce tiene unos contratos anuales, permitiendo optar por uno de varios años. Salesforce ofrecerá una tarifa con descuento.

**Soporte al cliente y entrenamiento.** Zoho tiene un portal con guías para el usuario, para desarrolladores, seminarios web, foros...El soporte técnico está incluido en la cuota de la licencia mensual. Salesforce. El acceso al soporte es ilimitado, incluyendo video tutoriales, seminarios web... En otras palabras, el apoyo que proporciona es gratuito.

**Versión de prueba.** Para Zoho es gratuita durante 15 días. En cambio para Salesforce es gratis durante un mes.

**Suite de negocios.** Zoho proporciona una experiencia saludable en sus diferentes módulos. Destaca por el sistema operativo de los negocios, ya que tiene más de 35 aplicaciones que cubren todas las áreas empresariales. Salesforce ofrece una variedad de soluciones para aumentar la productividad y obtener mayores ingresos. Ofrece también una comprensión más profunda del rendimiento de su equipo,...

**Clientes.** Zoho es mucho más prestigioso en cuanto a cantidad de clientes que Salesforce.

## Conclusiones y valoraciones

A la hora de elegir un CRM, no solo es necesario elegirlo basándose en el tipo y la magnitud de la empresa. También es de valorar la escalabilidad. En otras palabras, que a medida que vaya creciendo la empresa, el CRM se vaya amoldando y proporcionando los servicios en función de la demanda de la empresa (en nuestro caso, de la empresa de pintura).

Debo añadir que he fundamentado la búsqueda de CRM 's en el principal requisito de ser producto nacional español, además de la accesibilidad y uso vía móvil.