



arsys

Cómo elegir un software CRM adecuado a las necesidades de la organización

Elegir un CRM es vital para gestionar toda la información de tus clientes y las oportunidades de venta. Te ayudamos.



Cuando llega el momento en que una empresa necesita gestionar toda la información que tiene sobre sus clientes y, a la vez, explorar nuevas oportunidades de venta, es necesario elegir un sistema CRM.

El CRM, o Customer Relationship Management (en español, «gestor de la relación con los clientes»), es un sistema, interno o en el Cloud, que permite el registro de todas las interacciones y actividad que se produzca con los clientes actuales y futuros por parte de toda la organización.

Criterios iniciales a la hora de elegir un CRM

Hay una serie de criterios iniciales para tener en cuenta a la hora de elegir un CRM:

- Hay que definir claramente los objetivos perseguidos.
- Es necesario establecer el presupuesto y un calendario de implementación.
- Hay que tener en cuenta las posibles integraciones necesarias.
- Es imprescindible que el CRM disponga de alertas y automatización (en mayor o menor medida).
- Hay que involucrar al equipo para que esté cómodo con la solución.
- Es interesante que disponga de opciones de compartición de la información para fomentar el trabajo colaborativo.
- Ha de ser una gran herramienta para generar reportes.

Es interesante que la herramienta elegida cumpla la mayor parte de estas características, pero a la hora de la verdad, las necesidades particulares de cada organización van a marcar, mejor que nadie, los criterios definitivos para tener en cuenta.

A continuación, veremos tres CRM específicos que, además, ofrecemos en Arsys como servicios preinstalados en los servidores Cloud. Se trata de ERPNext, SuiteCRM y Zurmo.



Zurmo

Zurmo es un sistema de código abierto, escrito en PHP y basado en frameworks populares como Yii o RedBeanPHP. A pesar de ser un buen CRM, es más sencillo que otros CRM Open Source, pero es un producto que es estable, sencillo, útil y fácil de personalizar.

¿Qué funcionalidades ofrece Zurmo?

- **Gestión de contactos.** Con detalle completo de los usuarios y las cuentas, administración e información relacionada a los objetivos de los empleados.
- **Gestión de actividades.** Se mantienen reuniones, tareas, notas, archivos y los registros se pueden administrar de manera sencilla y con información histórica.
- **Gestión de venta.** Permite automatizar las ventas, crear ofertas, acompañar resultados, etc.
- **Reportes visuales** de todos los registros del CRM, con gráficos, exportaciones personalizables, filtros, etc.
- **Herramientas de marketing.** Campañas de email, respuestas automáticas, formularios integrados que envían información al CRM...
- **Gestión de productos.** Catálogos, inventario, ofertas y oportunidades.

Suite CRM

SuiteCRM es un software basado en PHP capaz de funcionar con las bases de datos más utilizadas, como MySQL, MariaDB o SQL Server. Ofrece una serie de características muy interesantes a través de sus diferentes módulos:

- Creación de **flujos de trabajo**, creando automatismos que permiten a los usuarios liberarse de tareas para centrarse en la atención al cliente y las ventas.
- **Módulo de ventas**, para gestionar todo el proceso permitiendo marcar una estrategia de precios y descuentos, entre otras cosas.
- **Atención al cliente**, la puerta de entrada para los clientes. Se centra en la resolución de incidencias haciendo posible mantener el contacto, facilitar la asistencia y ofrecer documentación de los productos de la compañía.
- Siendo una solución **Open Source**, es fácilmente extensible. Es posible alterar su código fuente o crear nuevos módulos para incrementar sus funcionalidades. Además, existe un buen catálogo de extensiones creadas por la comunidad que podemos aplicar directamente en nuestra instalación.

ERPNext

ERPNext es un software con varias funcionalidades de contabilidad, inventarios y administración de proyectos, entre otras, que lo convierten en una excelente opción para las pequeñas y medianas empresas que quieran optimizar sus procesos empresariales.




Las funcionalidades más destacadas de este CRM son:

- **Administración de ventas y clientes**, desde la gestión de clientes, pasando por la preparación de presupuestos, registro de pedidos y mucho más. Se integra con el correo electrónico y permite la comunicación personalizada y también a través de listas de correo. Su gestor de asistencia a clientes, estilo help desk, es capaz de comunicar con los equipos de producción y los clientes por diversos medios.
- **Gestión de facturación y almacén.** El sistema de facturación se integra con el almacén y stock, automatizando diversos procesos habituales en las empresas.
- **Manufactura.** Permite gestionar los pedidos de compra de materiales, predecir necesidades y costes así como posibles servicios de terceros utilizados para la producción de productos.
- **Gestión de proyectos**, que facilita la administración de tareas, pedido e inventario.
- **Gestión de impuestos, nóminas y gastos**, de forma que podemos tener una previsión exacta de nuestros costes a lo largo de periodos configurables.
- **Gestión de contenido web**, algo que permite ver el catálogo de productos, integrado con la base de datos, además de disponer de un carrito de compra para que los clientes puedan realizar pedidos directamente a través de la web.

Muchos CRM se pueden desplegar en la Nube muy fácilmente, en sólo unos clics, con *Cloudbuilder Next*. Puedes consultar su disponibilidad directamente en el Panel de Control.

arsys

www.arsys.es

-  www.facebook.com/arsys.es
-  twitter.com/arsys
-  www.linkedin.com/company/arsys-internet/
-  www.instagram.com/arsys.es/

