



# 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](http://www.arsys.es)

-  [www.facebook.com/arsys.es](http://www.facebook.com/arsys.es)
-  [twitter.com/arsys](https://twitter.com/arsys)
-  [www.linkedin.com/company/arsys-internet/](http://www.linkedin.com/company/arsys-internet/)
-  [www.instagram.com/arsys.es/](http://www.instagram.com/arsys.es/)

