



8

ventajas de los Sistemas CRM
que harán crecer a tu empresa



Cuidar a los clientes y a los potenciales clientes de tu empresa es una prioridad en un mundo cada vez más competitivo. Mientras más logres saber sobre tus clientes, la razón de todas las empresas, más crecen las posibilidades de lograr una relación comercial duradera. Claro que aquí se presenta un problema, ¿cómo tener toda la información de un cliente en un solo lugar y como patrimonio de toda la empresa? Saber qué compró y por qué, qué consultas realizó, qué correos electrónicos le hemos enviado, los abrió o no, qué comunicaciones ha tenido con nuestras áreas de soporte al cliente.

Conocer cada vínculo que él ha tenido con nuestra empresa es vital. Por eso, queremos ofrecerte este trabajo que hemos preparado en **Terra Colligo**, sobre las ventajas en el uso de sistemas de **Customer Relationship Management**, más popularmente conocidos como **Sistemas CRM**.





A medida que la **Transformación Digital** va sumando a las empresas, los desafíos crecen. Se trata de cuidar al cliente, sí, pero también que cada área de la empresa lo cuide de la misma manera, y para ello todos los departamentos deben contar con la misma información.

Esa transformación digital a la que hacemos referencia ha exacerbado la competencia por los clientes. El mundo digital ha multiplicado los canales de ventas y, cada vez, más consumidores se atreven a comprar online. Entonces, esta carrera por seducir a clientes y prospectos la ganará aquel que disponga de la mejor información y claridad de cómo utilizarla.

No es tarea sencilla, lo sabemos. Por eso, los sistemas CRM son cada vez más completos y amigables, para facilitar la tarea de todas las áreas de la empresa. Ahora hablemos de las ventajas que nos ofrecen los sistemas de CRM.



¿Qué es un CRM?

Digámoslo de manera sencilla. Un sistema CRM es una plataforma con la capacidad de reunir toda la información sobre nuestros clientes o potenciales clientes en un solo lugar. Actualmente, este tipo de sistemas pueden estar alojados en la nube. Esto facilita el acceso desde cualquier lugar. Una ventaja que beneficia, sobre todo, a los equipos de ventas. Imagínate que un vendedor de tu empresa tiene que visitar a un cliente y antes de hacerlo accede a toda la información sobre él:

- Productos o servicios que ha adquirido
- Niveles de respuesta a nuestras comunicaciones, vía e-mail o telefónicas
- Comunicaciones con las áreas de soporte al cliente
- Reclamos efectuados
- Consultas realizadas

Con toda esta información en tiempo real, el vendedor podrá focalizar su diálogo con el cliente basado en su experiencia, preferencias y necesidades.



Hace algunos años, esto era impensado. Cada área tenía su propia información y compaginar todos esos datos en un solo lugar era una tarea engorrosa.

Hoy, los sistemas CRM nos permiten mejorar sustancialmente la experiencia del cliente con tu empresa. A partir de aquí, se obtiene un alto nivel de fidelización y un aumento de las conversiones.

Pero, un sistema CRM no solo beneficia al cliente. Cada una de las áreas de la empresa puede optimizar los costos que significan atender a un consumidor de tus productos o servicios de manera dedicada. Las campañas de marketing podrán enfocarse y segmentarse de manera más acertada.

Todo esto, nos devuelve una mejora de los resultados de la compañía.

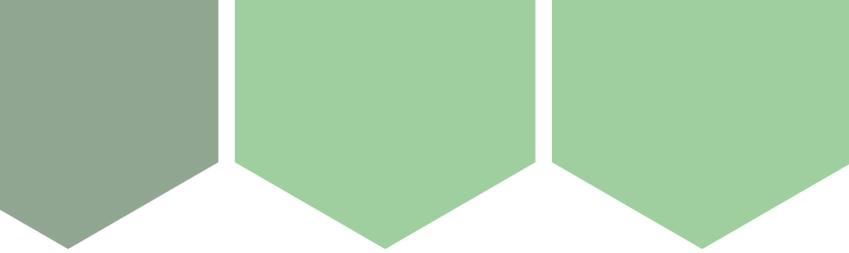


Los sistemas CRM en números

A medida que la Transformación Digital avanza, en **Terra Colligo** hemos alcanzado una vasta experiencia desarrollando sistemas CRM para nuestros clientes. Por eso, queremos hablarte brevemente de cómo estas plataformas pueden impactar en los resultados de tu empresa.

¿Cuántas veces has escuchado la expresión que dice “**la información es poder**”? Seguro que muchas veces. De lo que se trata es de establecer si ese “poder” está en manos de la empresa o son compartimientos estancos como patrimonio de cada área.

El carácter colaborativo de la información hace a una empresa más ágil, eficiente y flexible. Los sistemas CRM ponen la información sobre los clientes como un capital del conjunto de la empresa. Los niveles de rentabilidad se tornan sumamente atractivos.



La mayoría de las empresas que ya están aplicando sistemas CRM han informado importantes niveles en el retorno de la inversión. Así es, a la hora de hablar de inversiones para los procesos internos de una compañía, suele haber ciertos reparos. Sin embargo, la experiencia nos indica que por cada \$1 de inversión en un sistema CRM, el ROI ha sido de \$5. Esto lo hace más que atractivo.

El 75% de los gerentes de ventas que han sido consultados sobre las ventajas en la aplicación de sistemas CRM han declarado que éstos han contribuido a elevar las ventas.

El otro dato que nos parece importante mencionarte es que se registra un aumento de la productividad de los diferentes equipos de trabajo, a partir de la aplicación de estas plataformas.



Los sistemas CRM y los equipos de trabajo

Lo hemos mencionado anteriormente, la Transformación Digital está promoviendo el desarrollo de formas de trabajo cada vez más colaborativas entre los equipos de una empresa. A esto debemos sumarle que los nuevos paradigmas requieren una importante capacitación en habilidades blandas.

Los sistemas CRM imponen un cambio de mentalidad. Se trata de la comprensión del enorme valor que tiene la información compartida. Desde ese punto de vista, la aplicación de sistemas que permiten cuidar y gestionar la relación de una empresa con sus clientes, requiere de un intenso proceso de capacitación de todas las áreas que conforman una compañía.

De todos modos, existe un importante cambio de mentalidad a partir de verificar los resultados tangibles que nos brinda. Un sistema CRM es como un gran tesoro, donde toda la información de cada uno de nuestros clientes se encuentra en un solo lugar. Esto, por sí mismo, constituye un valor incalculable a la hora de hablar de ventajas. Pero, como nuestro interés en este material es observar de manera práctica cuáles son esas ventajas, ahora sí vamos a hacer un repaso puntual.



Estrategias de MKT más efectivas

1

El área de marketing de tu empresa tiene un aliado incondicional en un sistema CRM. Contar con toda la información de cada uno de los clientes y de potenciales clientes, ofrece ventajas competitivas.

Las campañas de marketing pueden ser segmentadas con precisión, atendiendo a las preferencias, necesidades y comportamiento de cada uno de los clientes. Este elemento es clave, ya que una campaña perfectamente segmentada ofrece mayores niveles de conversión.

En resumen, los sistemas CRM nos permiten optimizar cada centavo invertido en campañas de marketing a partir de ofrecer los productos y servicios correctos al cliente correcto.

Mayor eficiencia de soporte al cliente



2

Cuando se trata de cuidar a los clientes de tu empresa, la información centralizada adquiere una gran relevancia. Esto permite a las áreas de soporte al cliente conocer cómo ha sido hasta el momento la relación de la empresa con cada uno de ellos.

Si tenemos la posibilidad de conocer cuáles han sido sus consultas, reclamos, solicitudes de servicios y comportamiento, podemos ofrecer un mejor servicio de atención, absolutamente personalizado. Es así, que el proceso de fidelización de cada uno de los clientes se torna más efectivo, mejorando la experiencia con tu empresa.

No todos los clientes se comportan de la misma manera, y sabemos que algunos son más complicados que otros. Conocer esto de antemano, a través del sistema CRM de la empresa, abre la puerta para que el personal de soporte al cliente pueda desarrollar una estrategia de atención más empática con él.

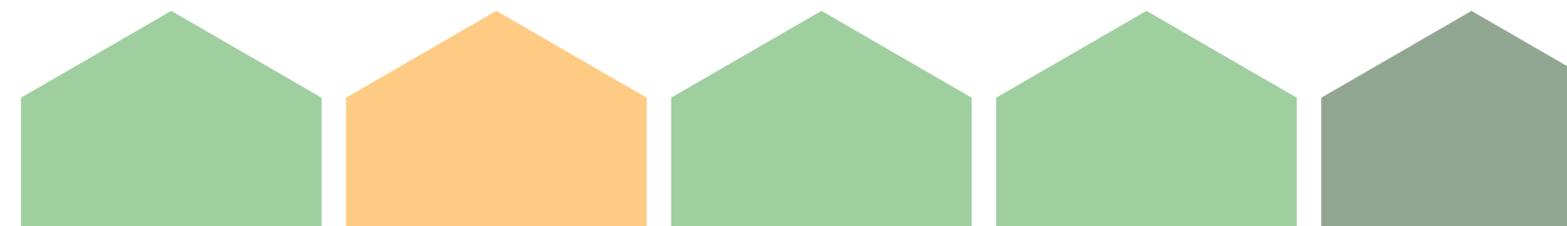


Mejorar el proceso de toma de decisiones

Los procesos de toma de decisiones requieren de información concreta, en tiempo real y, sobre todo, mensurable. ¿Quiénes pueden proporcionarnos esta información? Sin dudas, tus clientes y potenciales clientes.

Decidir sobre nuevos productos o servicios, campañas de marketing, ofertas y promociones, y ventas solo puede hacerse observando al mercado. Y dentro del mercado, nuestros clientes son la mejor fuente de información.

El utilizar un sistema CRM permite que estos procesos de toma de decisiones sean más ágiles y certeros, minimizando así, los riesgos (y gastos) que podrían surgir de tomar decisiones equivocadas. Por ende, supone un importante ahorro de recursos e impacta de manera positiva sobre los costos de tu empresa.



El valor de la información en tiempo real

4

En este punto queremos detenernos. Contar con información en tiempo real y desde cualquier lugar sobre cada uno de nuestros clientes, es una ventaja que no solemos dimensionar correctamente.

Los sistemas CRM no solo permiten actuar de manera proactiva ante nuestros clientes. También nos permite intervenir ante situaciones críticas o complejas.

Si un cliente ha tenido una experiencia negativa con un producto o servicio y se lo ha manifestado al área de soporte al cliente, el sistema CRM permite que el responsable de la cuenta en el área de ventas conozca en el momento el incidente. Esto facilita la posibilidad de actuar rápidamente para corregir el desvío y mejorar la experiencia de tu cliente.

Una corrección a tiempo de un incidente es, también, una manera muy efectiva de fidelizar. Los clientes no buscan una “*excelencia impersonal*”. Buscan sentirse únicos, cuidados, seducidos y esto solo se logra teniendo, al instante, toda la información sobre él.

Mejora de los procesos de venta

5

Una de las áreas más beneficiada en las empresas por la implementación de sistemas CRM son las ventas. Paradójicamente, en ocasiones son las áreas que mayor resistencia ofrecen a estas plataformas. Es comprensible, un sistema CRM requiere dedicar parte del tiempo a volcar toda la información en el sistema. Sin embargo, esta visión cambia por completo cuando comienzan a aparecer los resultados.

Los procesos de ventas comienzan a ser más cortos a partir del CRM. Cuando nos enfocamos en los clientes y en sus preferencias, los ciclos de ventas se acortan y aumentan las posibilidades de conversión. Si expresamos esto en números, digamos que con la aplicación de un sistema CRM se han obtenido avances mayores al 200% en las tasas de conversión.

Y volviendo sobre la reticencia de algunos equipos de venta hacia los sistemas CRM, digamos que estas desaparecen por completo cuando mostramos un incremento del 41% en los ingresos por cada representante de ventas.

El CRM desde la óptica del cliente

6

Digámoslo claro: la fidelidad de un cliente solo se mide cuando vuelve a comprar los productos de tu empresa o contratar tus servicios. Por eso, en este punto queremos referirnos a cómo los sistemas CRM crean relaciones más sólidas con los clientes.

Vamos a expresarlo con un ejemplo. Si tu empresa comercializa calzado y tu cliente ya ha hecho una experiencia comprando, por ejemplo, zapatillas deportivas, es posible que no se sienta identificado si comienza a recibir correos con ofertas de sandalias para damas. Al cabo de un tiempo, dejará de abrir cada e-mail que tu empresa le envía y las posibilidades de conversión quedan reducidas al mínimo.

Ahora, imaginemos la situación inversa. Tu cliente ha comprado calzado deportivo y comienza a recibir ofertas y promociones de nuevos modelos de la misma gama. Lo mismo ocurre si le enviamos ofertas de productos vinculados con su compra anterior. Las posibilidades de conversión se incrementan y la experiencia de tu cliente con la empresa mejora.

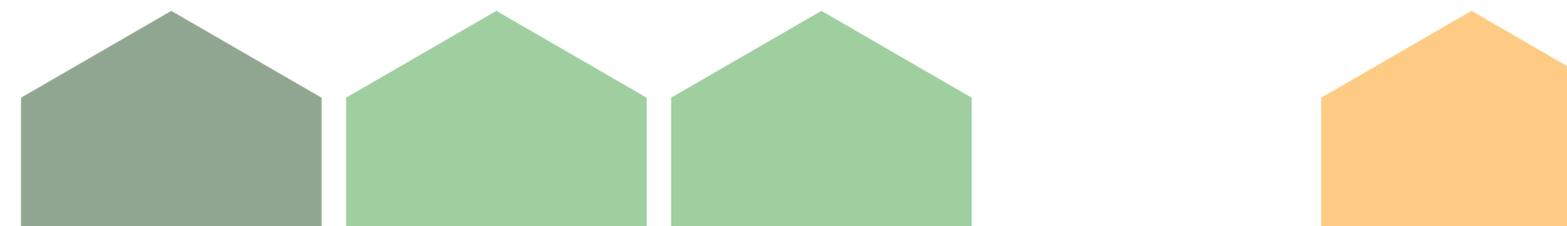
El valor intrínseco de estas experiencias es incalculable. Además, esto no hay que olvidarlo, un cliente satisfecho y fidelizado se convierte en un excelente “embajador” de tu marca.

La productividad en acción

La era de Transformación Digital o **Industria 4.0** impulsa a las empresas a una modificación total de sus procesos, es irrelevante si se trata de una empresa vinculada al sector tecnológico o no. Las compañías, sin importar su dimensión, enfrentan el desafío de ser más ágiles, adaptativas, versátiles y, sobre todo, competitivas.

Los sistemas CRM cumplen un rol destacado en esto. El 24% de las empresas que comenzaron a utilizar CRM lograron, de inmediato, un importante incremento de la productividad. Con procesos de venta más cortos, con posibilidades de conversión mayores, esto es casi natural que ocurra.

Este tipo de sistemas, si está pensado en mejorar los procesos, opera una mejora en las distintas áreas que involucran a los clientes de tu empresa, a la vez que optimiza cada una de las tareas de las personas que intervienen en él.



CRM a la medida de tu empresa

8

Este somero repaso que hemos hecho sobre la aplicación de sistemas CRM nos obliga a puntualizar sobre las diferentes plataformas que podemos encontrar en el mercado. Existen programas de gestión de clientes listos para ser implementados, pero estos requieren de una adaptación tanto de los procesos como del capital humano al funcionamiento de estos sistemas.

En **Terra Colligo** desarrollamos sistemas CRM a la medida de tu empresa. De esta forma, el proceso de adaptación al programa de gestión de clientes es menos traumático y las posibilidades de obtener de él los mejores beneficios aumentan.

A medida que el comercio incorpora nuevas formas de ventas, nuevos canales y profundos cambios en los hábitos de consumo, es claro que son los consumidores los que dan las pautas de cada una de las estrategias que deben seguir las empresas. Por eso, contar con toda la información de los clientes en una misma plataforma y desde cualquier lugar, hace que esas estrategias de tu empresa sean más efectivas.

¿Tu empresa ya cuenta un sistema CRM?

Si aún no lo has instrumentado, estás a tiempo de sumar una ventaja competitiva relevante. Si tienes dudas en la conveniencia de instrumentar un programa centralizado de gestión de clientes, en **Terra Colligo** estamos esperándote para ayudarte a tomar la decisión.

Una decisión que puede cambiar el rumbo de tus negocios. Los clientes satisfechos son, sin duda, los mejores aliados de tu marca. No solo volverán a comprar o a contratar a tu empresa, los clientes satisfechos quieren compartir esas experiencias gratificantes con los demás y éste será un valor agregado que impactará en el balance de tu empresa, por supuesto, de manera positiva.

Gracias por haber llegado hasta aquí. Ahora, solo queremos proponerte ser aliados estratégicos en el éxito de tu empresa.





Conoce más en:
www.terracolligo.com