

# ¿POR QUÉ NECESITO UN CRM?

Respuestas a preguntas  
frecuentes sobre la gestión de  
las relaciones con los clientes.





## INTRODUCCIÓN

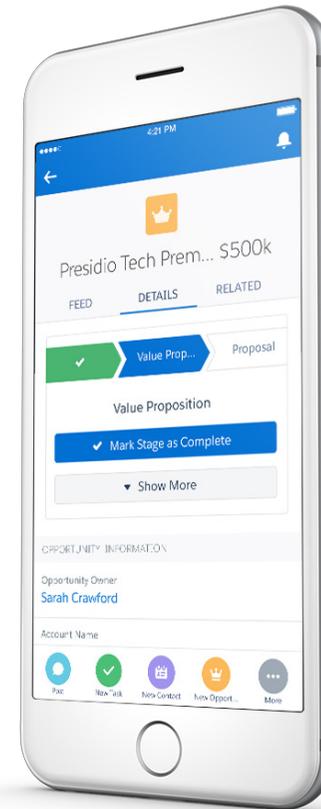
En una [encuesta del 2015](#) realizada por Salesforce, más de mitad de propietarios de pequeñas empresas dijeron que sus compañías no utilizaban alguna clase de solución de gestión de la relación con los clientes ([CRM](#)).

Aun así, las pequeñas empresas que han implementado una solución CRM obtuvieron importantes mejoras en la productividad de ventas, satisfacción de los clientes y más importante, grandes avances en ventas. Entonces, ¿qué es lo que impide que otros propietarios de pequeñas empresas usen una solución CRM?

Este libro electrónico plantea algunas de las preguntas frecuentes de los dueños de pequeñas empresas sobre la CRM y ofrece respuestas útiles.

# Tabla de contenido

- 4** Pregunta 1:  
¿Qué hace un CRM?
- 7** Pregunta 2:  
¿Solo las compañías grandes usan un CRM?
- 10** Pregunta 3:  
¿Puedo costear un CRM?
- 14** Pregunta 4:  
¿No es más seguro que yo mismo almacene mis datos?



# 1

## Pregunta 1: ¿Qué hace un CRM?

Algunas personas creen que vender es un arte, en donde un representante puede cerrar un trato con encanto y carisma. Quizás así era en el pasado, pero los vendedores modernos dependen de mucho más que solo de su personalidad, necesitan procesar y hacer análisis para poder cerrar tratos grandes.

De entrada, el CRM suena como un fichero digital que almacena la información básica de sus contactos. Sin embargo, cuando se usa un sistema de CRM, los representantes de ventas más exitosos no solo son amigables, sino que también se preparan con inteligencia cuando siguen un proceso de ventas fundamentado. El CRM le ayuda a su equipo a moverse en el proceso de ganar tratos con mayor rigor y eficiencia. Ayuda a que sus representantes de ventas tengan una vista de 360 grados del cliente, lo que permite cerrar tratos y construir una relación. Los propietarios de empresas inteligentes han descubierto que un CRM es una herramienta empresarial potente que sin duda los ayudará a crecer.



## Simplifique la gestión de prospectos

Los vendedores pasan solo [un tercio](#) de su tiempo realizando ventas; el resto de su tiempo, realizan tareas administrativas, como elegir prospectos, dar seguimiento de la información, e investigar registrar detalles. Es importante resaltarlo porque muchas veces el éxito en ventas se determina por cuántos nuevos tratos se generan. De hecho, el impulso de nuevos negocios se considera el objetivo principal por vendedores que trabajaban para las pequeñas empresas, según [nuestra encuesta reciente](#). El cierre de

tratos se ha vuelto una tarea más ardua, ya que los equipos de ventas más ocupados han visto un incremento en la competencia. Sin un flujo de trabajo bien definido para gestionar oportunidades de venta entrantes, el tiempo se desperdicia. El CRM se diseñó para que las empresas superaran este reto y hacer que el cierre de tratos sea lo más fácil y rápido posible. Los prospectos se encaminan mientras van entrando con información de contacto, actividad de cuenta e información relevante de la compañía. Mientras se

trabaja en conjunto con las herramientas de marketing de automatización, el motor del flujo de trabajo del CRM asegura que los prospectos se consigan automáticamente. Se puede enviar los prospectos que no están listos para hacer una compra a las campañas de desarrollo de prospectos y se puede dirigir los prospectos elegibles al representante de ventas correspondiente. Los parámetros integrales de rendimiento ayudan a definir de mejor manera lo que está funcionando y lo que no.



## Puntos clave sobre el CRM:

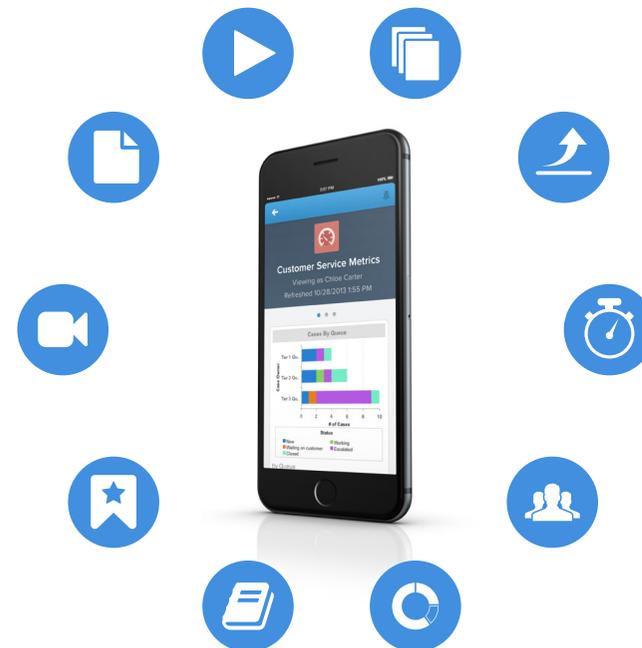
El CRM no solo es una base de datos con glorificada. Es una manera de transformar su negocio mediante:

- La mejora de la productividad en ventas y la aceleración del proceso de ventas
- La simplificación del proceso de gestión de prospectos con la definición de un camino de flujo de trabajo claro para prospectos.
- La conexión de equipos con la ayuda de aplicaciones, lo que les permite trabajar desde cualquier sitio en cualquier momento.

Lea lo que significa gestionar las relaciones con los clientes en el mundo conectado de hoy.

## Mantenga conectado a su equipo

A pesar de todos los avances en la tecnología moderna, el éxito en ventas aún depende de una sola cosa: comunicación. Hay cientos de correos electrónicos que van y vienen, canales de redes sociales que hay que monitorear y prospectos hay que desarrollar. Una aplicación CRM basada en la nube ayuda a sus equipos a mantenerse productivos, ya sea que estén en su escritorio o en el campo. Los equipos de ventas pueden acceder a todos los archivos y actualizar los registros del cliente mientras usan aplicaciones móviles desde cualquier sitio, como la [aplicación móvil de Salesforce](#), lo cual permite que los equipos sean extremadamente responsivos. Muchas de esas soluciones móviles incluyen herramientas de colaboración con las que sus empleados pueden trabajar en toda la organización en oportunidades de ventas, casos de servicio y campañas. Administrar su negocio desde un teléfono inteligente pronto será de lo más habitual como ordenar comida con una aplicación.



# 2

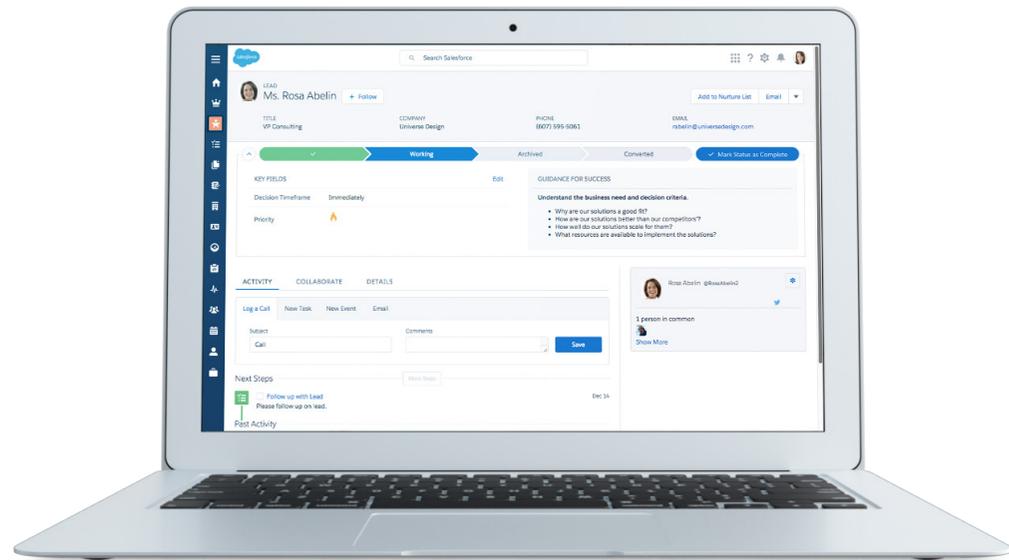
## Pregunta 2: ¿Solo las compañías grandes usan un CRM?

Muchos propietarios de pequeñas empresas creen que deben ser una compañía grande para sacar verdadera ventaja de las funcionalidades de un CRM. Después de todo, una aplicación de CRM es un gestor de las relaciones con los clientes, de manera que debe contar con varios clientes que necesitan gestionarse, ¿o no? No del todo. Las empresas de cualquier tamaño se pueden beneficiar de gran manera con el uso de una CRM. Esta les ayudará a crecer su embudo de ventas, acelerar su ciclo de ventas y colaborar entre equipos.



## Haga más con menos

Con recursos y personal limitados, el CRM permitirá que un equipo de pocas personas haga el trabajo de un grupo más grande. Con mayor eficiencia y la ventaja de un proceso de ventas reproducible que introduce el CRM, su compañía puede competir con compañías más grandes e incluso sobrepasarlas con agilidad y flexibilidad.

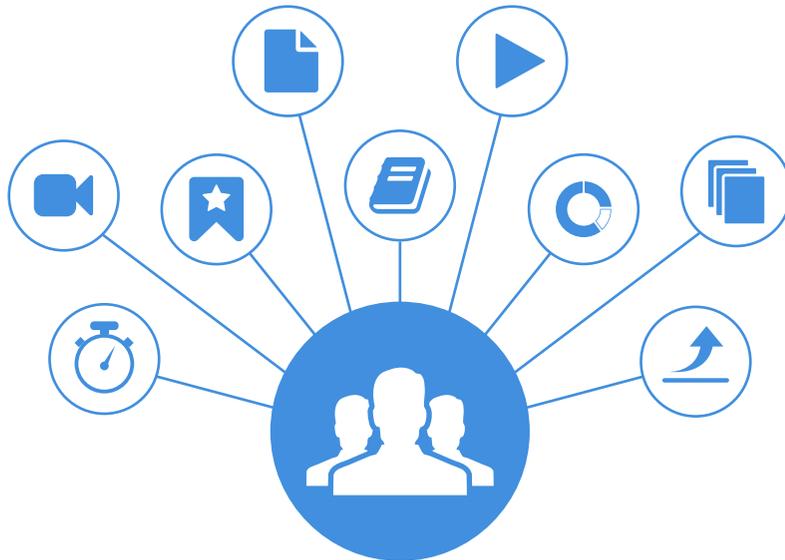


*“Si se da cuenta que responde con lentitud a las personas o que recibe varios comentarios como ‘oye, he estado esperando su respuesta’, entonces quizás necesite un CRM.”*

**Ethan Senturia**  
CEO de Dealstruck

## Para empresas de todos los tamaños

Todas las compañías, pequeñas y grandes, necesitan visualizar su embudo de ventas para trazar un camino claro encaminado al éxito. Para mantener una ventaja competitiva, debe saber con cuántos prospectos cuenta y en qué fase están dentro del ciclo de ventas si quiere evaluar con precisión el rendimiento y predecir sus resultados trimestrales. Aquí es donde entra un CRM, hace que sus datos de ventas sean transparentes. Con informes y tableros completamente personalizables, usted será capaz de visualizar el estado de cualquier prospecto o cliente, dar seguimiento a los tratos pendientes y obtener una vista completa del rendimiento de su compañía con solo presionar un botón. ¿Qué significa esto para usted? Aparte de conocer los contactos clave, llegará a las reuniones equipado con todas sus comunicaciones, estados actuales de tratos, interacciones de campaña e incluso estadísticas de redes sociales. Tener esta [vista completa de 360 grados de sus clientes](#) le ayuda a su equipo de ventas a construir relaciones más profundas y le demuestra a sus clientes que de verdad comprende sus necesidades empresariales.



### Puntos claves:

- Las empresas de todos los tamaños se pueden beneficiar del uso de un CRM para visualizar el estatus de su embudo de ventas.
- El CRM permite que equipos pequeños realicen el trabajo de un equipo mucho más grande.
- El CRM ayuda a que las compañías obtengan una vista de 360 grados de los clientes para crecer y triunfar.

Conozca más sobre cómo un CRM puede ayudarlo a competir por encima de su categoría. Descargue el libro electrónico gratuito *Pequeñas empresas, gran impacto* para entender por qué ser “pequeño” puede representar una gran ventaja.

# 3

## Pregunta 3: ¿Puedo costear un CRM?

Cada dólar cuenta para las pequeñas empresas. A veces necesita el flujo de dinero extra para mantener una ventaja sobre los competidores y algunos meses lo necesitará para pagar los servicios. En términos de prioridad, suele incluirse al CRM en la lista de las cosas que “sería bueno tener” en vez de considerarlo una necesidad. Para las pequeñas empresas, el CRM reúne toda la información sobre sus clientes y su empresa en un solo lugar para que su equipo sea más productivo. El CRM correcto puede conectar las ventas, el marketing, el servicio al cliente, la gestión de inventario y los informes internos todo en un solo lugar.



Eso suena genial, pero ¿el costo de un CRM aún lo convierte en algo que “sería bueno tener”? No si elije implementar la solución correcta, con normas de precios simples y de bajo riesgo.

Por ejemplo, un modelo de mensual de suscripción significa que solo pagará por lo que necesite, cuando lo necesite.

Además, un CRM basado en la nube normalmente mantiene bajos los gastos de hardware y personal al mismo tiempo que reduce los riesgos de inversión e infraestructura que enfrentan las compañías cuando amplían sus negocios.



## El valor de una vista completa

Las pequeñas empresas siguen invirtiendo en soluciones de TI que les ayuden a administrar sus negocios de mejor manera y dar seguimiento a todo lo que tiene que ver con sus clientes. Esto ayuda a que los propietarios de empresas obtengan una vista completa de la salud de su negocio para tomar decisiones rápidas.

Haga inversiones con inteligencia. Elija una solución que fácilmente pueda conectar las diferentes partes de su empresa alrededor de su cliente: los inventarios, los contratos, el embudo de ventas, la información de las cuentas, todo.

Cuando una empresa recién inicia, es suficiente dar seguimiento todo por medio de una hoja de cálculo. Sin embargo, no es posible escalar el seguimiento a los prospectos y clientes en una hoja de cálculo. Esto es aún más cierto si trata de crear una experiencia significativa para el cliente. Además, ¿qué sucede cuando empieza a crecer y obtiene más clientes? El seguimiento, la actualización y la elección de los prospectos en una hoja de cálculo es una tarea muy manual que consume demasiado tiempo de sus representantes de ventas, quienes deben emplear su tiempo para hacer ventas, no para llenar hojas de cálculo.

*Por cada \$ 1  
gastado, el CRM  
ofrece un retorno  
promedio de \$ 8.71.*

*Investigación de núcleo*

## Puntos claves:

- El CRM se puede personalizar de acuerdo a su presupuesto y necesidades empresariales.
- Los sistemas de CRM basados en la nube le ahorran dinero a las pequeñas empresas con la eliminación de hardware en las instalaciones y costos de TI.
- El CRM crece con usted; se personaliza con más herramientas y características mientras usted va creciendo.

Haga clic aquí para descubrir las 7 señales que indican que necesita una CRM.

## Ahorre tiempo con la nube

Las soluciones de CRM basadas en la nube no necesitan la instalación de hardware, así que no tendrá que contratar personal de soporte de TI para darle mantenimiento al sistema. Busque una solución que esté diseñada para usted y que pueda crecer con su compañía. Esto puede significar que funciona de inmediato y también ofrece la capacidad de personalización a largo plazo. Después, cuando esté listo para crecer, no habrá limitaciones de infraestructura; simplemente puede añadir más usuarios y estará listo para comenzar con solo algunos clics, al mismo tiempo que mantendrá todos sus datos importantes a la mano. También debe tener la opción de añadir nuevas funciones y características que no necesitaba cuando apenas iniciaba.



# 4

## Pregunta 4: ¿No es más seguro que yo mismo almacene mis datos?

Lo entendemos. Desde el inicio de la informática, la gente se ha acostumbrado a almacenar sus archivos en los discos duros de sus computadoras y los servidores en las instalaciones. El almacenamiento de datos en la nube es un concepto relativamente nuevo que recién se hizo común en la década pasada. Sin embargo, la mayor parte de las personas no piensa en la seguridad cotidiana. En el mundo móvil de hoy; las computadoras portátiles, los teléfonos inteligentes y las tabletas con información corporativa importante se llevan a todas partes: a la oficina, envueltas en bolsas deportivas, olvidadas en cafeterías o taxis y robadas de autos. Así pasa. Además, ¿qué sucede si un empleado deja su compañía y se lleva un dispositivo?



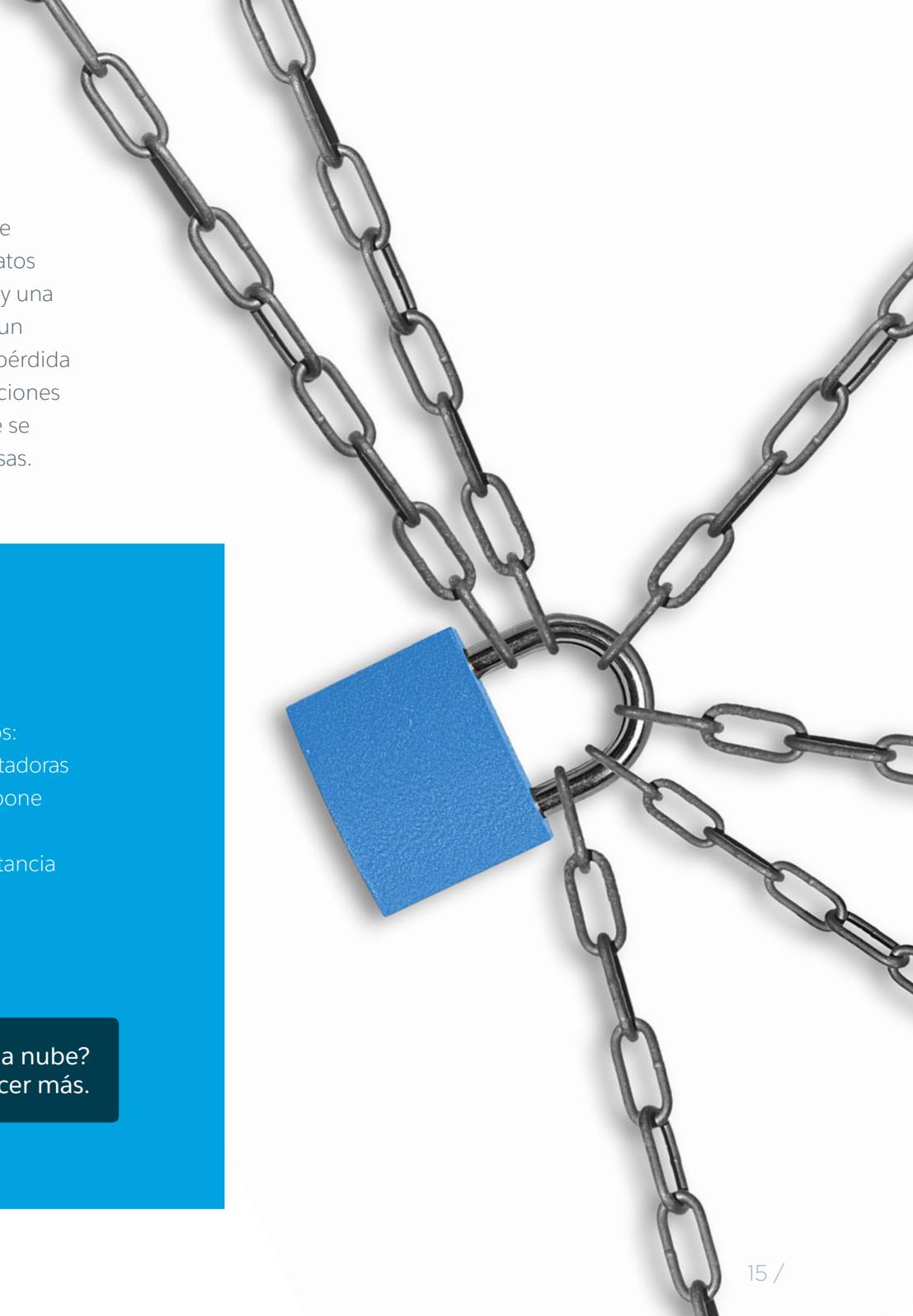
La buena noticia es que cuando trabaja en un CRM basada en la nube que trabaja directamente desde un centro de datos seguro, dichos datos importantes siempre estarán ahí, justo en donde los dejó. Cuando hay una interrupción en una solución instalada, puede tomar horas para que un técnico llegue al sitio y resuelva el problema, lo que provoca un gran pérdida de ingresos. Con el beneficio añadido de su bajo costo y las actualizaciones de alta eficiencia, y el modelo de servicios, el CRM basado en la nube se adapta muy bien a las empresas que buscan soluciones no tan costosas.

## Puntos claves:

Por qué las soluciones en las instalaciones no están hechas para todos:

- Las personas no piensan en la seguridad cotidiana. Perder computadoras o teléfonos inteligentes que contengan información corporativa pone en riesgo a su compañía.
- El CRM basado en la nube asegura que todos los datos de importancia permanezcan justo en los dejó.

¿Sigues desconcertado por la computación en la nube?  
Vea nuestro breve video para conocer más.





# Una herramienta de ventas tan poderosa como usted.

Incluso los mejores vendedores necesitan las herramientas adecuadas para cerrar los tratos. Salesforce es el líder de la industria en la gestión de las relaciones con los clientes y se diseñó teniendo en mente a los mejores vendedores. Desde las características de CRM más aclamadas en el mundo hasta nuevas funciones vanguardistas que están redefiniendo la industria, Salesforce se enfoca en una sola cosa: hacer que usted tenga éxito.

Cierre más tratos, consiga más prospectos, obtenga más perspectivas y acelere la productividad con Sales Cloud de Salesforce.

Conozca más

- 45 % Incremento en el embudo de ventas.
- 44 % Incremento en la productividad de ventas.
- 37 % Incremento en el ingreso de ventas.



## Busque, gane, mantenga y crezca

La comprensión de las soluciones de CRM y sus funcionalidades es el primer paso para alcanzar el poder de grandes empresas. El CRM puede aumentar la productividad de su compañía, ayudarle a adquirir nuevos clientes y mantener todos sus datos en un sitio conveniente. Si incluye características de colaboración y opciones flexibles de integración, el CRM le permite trabajar exactamente de la manera que quiere.

Recuerde que el CRM le ayuda a:



### **Encontrar nuevos prospectos.**

Cuando se usa en conjunto con herramientas de marketing automatizadas, su empresa produce prospectos de calidad y rastrea canales de prospectos.



### **Conseguir más tratos.**

Tener una vista de 360 grados de los clientes en un sitio conveniente le da detalles para lograr nuevos tratos de manera más rápida y pone en marcha un proceso de ventas reproducible que se personaliza para cada cliente.



### **Mantener satisfechos a sus clientes.**

Integre herramientas inteligentes de servicio al cliente a su CRM, de manera que sus equipos de soporte respondan rápidamente a través de todos los canales, automaticen las tareas repetitivas y configuren los sitios de autoservicio para que los clientes se ayuden a sí mismos.



### **Hacer que su empresa crezca.**

Tener un CRM flexible le ayuda en los “dolores de crecimiento” desde el principio. No más hardware que actualizar y no más meses implementándolo. La flexibilidad también permite que las empresas añadan funcionalidades y características diferentes según sea necesario.

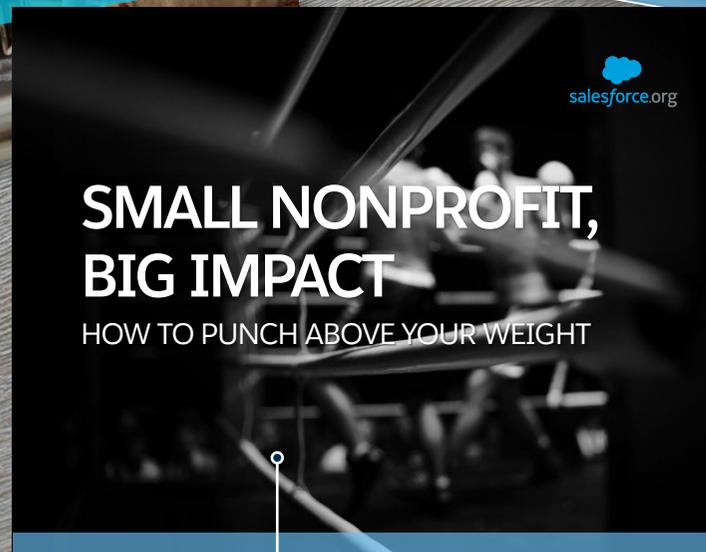
Algunos recursos que también serán de su agrado:



Descargar el libro electrónico



Descargar el libro electrónico



Descargar el libro electrónico



**CONNECT TO YOUR CUSTOMERS  
IN A WHOLE NEW WAY**



La información proporcionada en este libro electrónico está dirigida estrictamente a la conveniencia de nuestros clientes y es únicamente para propósitos de información general. La publicación por salesforce.com no constituye una aprobación. Salesforce.com no garantiza la precisión o integridad de ninguno de los textos, la información, la gráficas, los vínculos u otros elementos incluidos en este libro electrónico. Salesforce.com no le garantiza ningún resultado específico si sigue ninguno de los consejos en el libro electrónico. Puede ser recomendable consultar a un profesional, como un abogado, un contador, un arquitecto, un asesor empresarial o un ingeniero para obtener consejos específicos que se apliquen a su situación específica.

© 2016 salesforce.com, inc. Todos los derechos reservados.