

Las relaciones con los clientes pueden manejarse con software gratuito

GESTIÓN

Las herramientas tecnológicas para mejorar el manejo de la atención al cliente son accesibles tanto para las grandes corporaciones como para las pymes.

Ser una cadena de farmacias con solo cinco locales en Lima o una tienda de recuerdos en los principales centros comerciales de la capital no significa que el uso del software de gestión sea inexistente o innecesario. Por el contrario, los especialistas estiman que los negocios de medianas dimensiones pueden ser más competitivos y fidelizar mejor a sus clientes si se valen de este tipo de herramientas.

Lo usual es que una mediana empresa cuente con un software contable o administrativo, que la ayude a manejar financieramente el negocio junto a un programa especializado en los procesos de producción. Sin embargo, muchos olvidan que también existen alternativas de CRM (Customer Relationship Management) que permiten optimizar el trabajo en el área de ventas o marketing.

CRM es una cultura orientada a satisfacer al cliente, que implica una mejora proactiva de los servicios con ayuda de un software. "Im-



El software CRM gratuito puede mejorar los procesos de ventas, marketing y servicio en una empresa mediana o pequeña.

en corto

Aprendizaje y aplicación paulatinos

"Lograr una empresa orientada al cliente es un proceso que se logra a través del tiempo, sobre la base del aprendizaje y aplicación paulatina de técnicas del CRM. Nosotros empezamos en un nivel inicial y a medida que el cliente madura el enfoque CRM, agregamos funcionalidad a la aplicación", refiere Óscar Santa Cruz, gerente general de Creantis.

plementar un software de CRM no solo logra evitar los reclamos, sino que principalmente logra la fidelidad del cliente y maximizar los

ingresos de la empresa. Así están todos felices: el cliente y la empresa", afirma Óscar Santa Cruz, gerente general de Creantis.

Según el experto, este tipo de software permite registrar perfiles de los clientes sobre la base de sus preferencias, características demográficas o historia de consumo, y con todos esos datos se pueden armar campañas de marketing dirigidas a un segmento específico con mejores resultados. "De esta manera, las campañas se enfocan en la necesidad del cliente, quien se siente reconocido. Además, gracias a los reportes del sistema, se puede conocer el canal que tiene mayor efectividad durante una determinada campaña", precisa.

Asimismo, comenta que con el CRM se puede hacer un seguimiento a cada pedido, consulta o reclamo y se puede hacer un análisis histórico de cómo han sido atendidas las solicitudes para mejorar la oferta, reducir tiempos de atención, identificar a los clientes más rentables para enfocarse en ellos y reducir el ciclo de ventas.

Alternativas baratas

Los grandes fabricantes de software tienen entre sus ofertas algunas alternativas pensadas en las pymes, pero también

existen las alternativas gratuitas de software libre, que ofrecen herramientas para relacionarse con los clientes. En nuestro mercado, tenemos la oferta de Skynet CRM y vtiger CRM.

El software de código abierto y gratuito –sus creadores no cobran por descargar una o más licencias– no implica una inversión en la compra del producto, pero sí requiere invertir en una asesoría para la implementación y el soporte, el cual es brindado por algunas empresas locales especializadas.

Los analistas de Gartner, cuando visitaron el Perú, comentaron que el software libre o gratuito seguirá ganando terreno en los mercados latinos, por lo tanto, es una alternativa que las empresas deben evaluar cuidadosamente. Este tipo de software –precisaron– genera gastos en la implementación, que deben ser contemplados antes de decidirse a usarlos.

Asimismo, es necesario asegurarse de que el nivel de soporte local sea el adecuado en costos y tiempos de respuesta. Aún son pocos los especialistas en estos programas en el mercado y puede ser perjudicial instalar el producto si luego no se va a poder contar con un buen servicio técnico en el momento oportuno. Lo barato puede resultar caro –aclaran– si no se realiza un buen análisis de lo que proponen los fabricantes o distribuidores de software.