Los 10 Mejores Software CRM

Descubre qué es un CRM, para qué sirve y cuáles son los mejores software CRM gratis y de pago que existen en Internet y sus beneficios.

El software CRM o el Gestor de Relación con los Clientes (Customer Relationship Manager, por sus siglas en inglés), **se refiere a la automatización de las áreas que comprenden la gestión comercial, la atención al cliente** y el marketing de una empresa. De tal manera que todos los recursos se enfocan en mejorar la atención a los usuarios con el fin de tener campañas publicitarias más exitosas.

¿Qué es un CRM? Definición y concepto

El CRM **es un sistema que permite unificar en una sola base de datos la información concerniente a las interacciones hechas entre las organizaciones, sus clientes y usuarios**.

De esta manera, el software CRM comparte y maximiza el conocimiento de un cliente enfocándose en sus necesidades y permitiéndote poder anticiparte a las mismas.

Tipos y clasificación de CRM

A continuación te presentamos la clasificación de los CRM según su uso o gestión.



Tipos de CRM Según su Gestión – Fuente: SofDoIt

¿Cuáles son los mejores software CRM?

En esta ocasión, **verás una lista con los mejores software CRM, todos ellos bastante sólidos en cuanto a los requerimientos de los clientes**. Permitiéndote una buena gestión de las relaciones con los mismos, así, obtendrás campañas de marketing exitosas con base en las verdaderas necesidades de los mismos.

1. Salesforce

Si tienes una organización en crecimiento, Salesforce es la solución en cuanto a software CRM necesitas. Esto debido a que **se centra en la recopilar información y actividades de los clientes en tiempo real**.

De igual manera, tienes a disposición diversa información a través de paneles y de informes relacionados con tu actividad de marketing.

Es una herramienta que le **permite a los equipos de trabajo priorizar los recursos y pasar el tiempo en las actividades importantes**. La automatización es total, ya que se evita la introducción de datos manual y se personaliza enormemente la atención a los clientes.

2. Microsoft Dynamics CRM

No pueden faltar las aplicaciones del gigante tecnológico en esta lista, **Microsoft Dynamics CRM** es una verdadera solución netamente empresarial para mejorar, optimizar y personalizar relaciones con los clientes de tu organización.

Te ayudará a impulsar la productividad en las ventas, así como también, analizará la efectividad de las campañas de marketing que quieras llevar a cabo.

Este software CRM se integra con todas las herramientas

empresariales de Microsoft, así se reducen los riesgos que implica trabajar con otras soluciones fuera de la línea de aplicaciones para Windows. De esta forma, se pueden agilizar todos los procesos financieros, comerciales, de marketing y de cualquier servicio posventa.

3. HubSpot CRM

Uno de los mejores software CRM, es **una potente herramienta que combina la atención al cliente con estrategias de marketing y de ventas**. Todo ello en un sistema totalmente gratis.

Dispone de una base de datos desde donde se almacenan y coordinan todas las aplicaciones que vas a usar para optimizar la información de los clientes que tienes en tu organización.

Además, **este programa te suministrará información exhaustiva sobre cada cliente** y así podrás entablar relaciones personalizadas con ellos. De tal manera que automatiza todo lo referente a la organización de clientes y usuarios de manera automática y así tu equipo de trabajo se enfocará en otras actividades de importancia.

4. ZOHO CRM

Es un programa que permite a las Pymes y grandes empresas

tener a su alcance **un paquete de software completo y que gestione todo el ciclo de vida de las relaciones con los clientes** y usuarios.

De esta forma, permite una mejor administración de ventas, de marketing y un eficiente servicio al cliente y un potente gestor de inventarios.

Tiene soporte multicanal, en el que se encuentra el soporte para correos electrónicos, redes sociales, chat en vivo y para teléfonos fijos y móviles. Así, **puede combinar múltiples plataformas para cubrir todos los procesos de tu empresa de forma automatizada**, lo que se traduce en ahorro de tiempo y menos carga de trabajo.

5. DataCRM



Los procesos de adquisición, ventas y de servicios al cliente están cubiertos con este software CRM. Es un sistema basado en la nube que facilita mucho de los procesos que hace esta herramienta desde cualquier dispositivo.

Así que puedes estar al pendiente de los procesos de tu empresa desde cualquier lugar, ya que solo necesitas internet y un dispositivo, ya sea una portátil, un smartphone o una tablet.

Con esta plataforma **podrás tener tus procesos de ventas y posventa organizados de forma sencilla** y sin problema alguno. Además, podrás gestionar tu equipo de trabajo en función de analizar, medir implementar y mejorar el trabajo que estás haciendo en tiempo real.

6. Simply

La integración es lo que define a este programa de CRM. Esto debido a que **puede integrarse con correos electrónicos y calendarios de tus clientes** y potenciales clientes. Además, puedes agregar eventos importantes en el calendario que viene incorporado y al calendario de los usuarios de tu empresa.

Tal como los mejores software CRM, **te permite conocer a fondo a tus clientes, otorgándote una visión general de los mismos**. De esta forma, el programa se adelanta en los pasos que tomará el cliente con respecto a tu empresa o marca y así sabrás de sus necesidades reales.

7. Freshsales

Este software CRM **está diseñado para atraer clientes desde diferentes canales y obtener información relevante de ellos**.

Además, permite administrarlos y segmentarlos eficientemente, reduciendo el tiempo que toma hacerlo de forma manual.

Entre sus poderosas aplicaciones, incluye correos electrónicos integrados y teléfonos. La captación de clientes potenciales se hace por medio de una inteligencia artificial.

8. Oracle Sales Cloud

Es uno de los pocos programas enfocados al servicio al cliente que **tiene una inteligencia contextual incorporada**. De esta forma, la planificación empresarial es adaptativa y enfocada a análisis profundos.

Es una plataforma basada en ofrecer servicios en la nube y por ello, es compatible con múltiples dispositivos.

Definitivamente es uno de los mejores software CRM que existe y respaldado por una marca con mucha experiencia en el mercado.

9. SumaCRM

Se trata de un software CRM simple y enfocado para el uso en las Pymes, en donde encontrarás múltiples funcionalidades para la gestión de servicios al cliente y manejo y unificación de la información de cada uno de ellos, entre otras funciones que son altamente eficientes.

Puedes importar los contactos de Excel, Outlook y Gmail para que el programa los organice y gestione de forma adecuada. Todo ello con tan solo un clic.

10. Bitrix24



Si estás perdiendo clientes debido a que los procesos de tu empresa son anticuados y tardan más tiempo de lo debido, **este software CRM es el indicado para colocar a tus clientes en el foco de atención de tu compañía**.

Te permite manejar miles de interacciones con los clientes y usuarios, permitiendo el cierre de ventas exitosas con clientes satisfechos.

Software CRM Gratis y de Código Abierto

En la siguiente tabla encontrarás una comparativa de los mejores software CRM gratuitos y open source con el detalle de sus funcionalidades, ventajas y beneficios que te ofrecen.



Software CRM Gratis y de Código Abierto – Fuente: Capterra

Hasta aquí con nuestra recopilación de los mejores software CRM, esperamos haberte ayudado a saber cuáles son las opciones actuales y cuál puede ayudarte con lo que necesitas hacer en tu negocio.