

7 señales de que tu CRM se te queda pequeño

Cómo distinguir un problema de configuración de un límite real de la herramienta antes de invertir en un cambio.

Antes de cambiar: mide el problema

Un CRM nuevo no arregla un proceso que nadie ha definido. Esta guía sirve para identificar límites operativos, no para justificar una migración por intuición.

Durante dos semanas, registra cada tarea manual, dato duplicado, error y espera relacionada con clientes o ventas. Anota quién interviene, cuánto tarda y qué impacto tiene.

1. El mismo dato vive en varios sitios

Ventas usa el CRM, operaciones una hoja de cálculo y administración otro programa. La dirección reconcilia versiones antes de decidir.

Evidencia: cuenta cuántos sistemas contienen estado del cliente, importe, fecha o responsable. Si se actualizan a mano, hay riesgo real.

2. El equipo trabaja fuera del CRM

La actividad importante ocurre en WhatsApp, correo, documentos o notas personales y se copia al CRM después, si alguien se acuerda.

Evidencia: revisa qué porcentaje de oportunidades tiene la última interacción y el siguiente paso actualizados.

3. Los informes necesitan una persona intermediaria

Responder “qué se cerrará este mes” exige exportar, limpiar columnas y preguntar al equipo. El informe llega tarde o con criterios distintos.

Evidencia: mide el tiempo semanal invertido en preparar el dato y cuántas correcciones recibe.

Señales de límite operativo

4. Las automatizaciones crean más excepciones que ahorro

Reglas, conectores y parches se pisan entre sí. Un cambio pequeño rompe notificaciones, asignaciones o sincronizaciones.

Evidencia: lista automatizaciones, propietario, frecuencia de fallo y horas mensuales de mantenimiento.

5. Tu proceso se deforma para caber en la herramienta

Campos y etapas representan mal el negocio. El equipo usa códigos, comentarios o convenciones internas para expresar algo que el modelo no contempla.

Evidencia: identifica decisiones que no pueden representarse con datos estructurados y terminan en texto libre.

6. El coste crece por usuarios, módulos y conectores

La cuota inicial ya no refleja el coste total. Funciones necesarias requieren planes superiores, aplicaciones externas o trabajo manual.

Evidencia: suma licencias, integraciones, consultoría, mantenimiento y horas internas durante 36 meses.

7. No puedes extraer o gobernar bien tus datos

Exportar toda la información, permisos, adjuntos o histórico es difícil. No está claro qué ocurriría al cambiar de proveedor.

Evidencia: realiza una exportación de prueba y comprueba relaciones, adjuntos, auditoría y formato reutilizable.

Una señal aislada no justifica un desarrollo. Tres o más señales con coste recurrente medido sí justifican una auditoría de proceso y alternativas.

Hoja de puntuación

Puntúa cada señal: 0 no ocurre, 1 ocurre a veces, 2 ocurre cada semana y 3 bloquea o genera errores frecuentes.

Señal	Puntos	Horas/mes	Impacto o error
Datos duplicados			
Trabajo fuera del CRM			
Informes manuales			
Automatizaciones frágiles			
Proceso deformado			
Coste total creciente			
Datos cautivos			

0–5 puntos · Optimiza lo que ya tienes

Define propiedad del dato, limpia campos, simplifica etapas y forma al equipo. Un cambio de plataforma probablemente añadiría coste sin resolver el origen.

6–12 puntos · Audita proceso e integraciones

Compara configurar mejor, integrar sistemas o cambiar de producto. Decide con coste total a 36 meses y una prueba con datos reales.

13–21 puntos · Evalúa una solución específica

Documenta requisitos y separa imprescindibles de preferencias. Compara un vertical especializado con desarrollo a medida, incluyendo migración, soporte y salida.

Las 10 preguntas para decidir

1. ¿Qué resultado de negocio debe mejorar y cómo se medirá?
2. ¿Qué trabajo manual desaparecería de verdad?
3. ¿Qué datos son la fuente oficial y quién los mantiene?
4. ¿Qué integraciones son críticas y qué ocurre si fallan?
5. ¿Qué perfiles, permisos y trazabilidad hacen falta?
6. ¿Cómo se migrará y validará el histórico?
7. ¿Cuál es el coste total a 36 meses, incluidas horas internas?
8. ¿Quién mantiene la solución y con qué tiempos de respuesta?
9. ¿Cómo se exportan datos y código al terminar la relación?
10. ¿Qué parte puede lanzarse primero para validar el valor?

¿Necesitas contrastar el diagnóstico?

En Garbon Media revisamos el proceso antes de recomendar tecnología. Puedes describir el bloqueo en garbonmedia.com/contacto. Si basta con ordenar o integrar lo que ya tienes, te lo diremos.