




Casos prácticos de implementación de CRM en la industria local argentina



-  1. Casos prácticos de implementación de CRM en la industria local argentina
-  2. Conclusiones, recomendaciones prácticas y bibliografía/recursos adicionales
-  Referencias

1. Casos prácticos de implementación de CRM en la industria local argentina

En este último módulo del curso 1, vamos a mostrarte, a través de un marco introductorio, análisis de impactos y casos prácticos (dos nacionales y dos de la provincia de Córdoba) en los que se ha realizado la contratación e implementación de sistemas CRM.

Tendrás un resumen ejecutivo, los beneficios e impactos operativos/comerciales, así como factores de éxito y obstáculos y hasta materiales de referencia (enlaces a artículos, vídeos y recursos) para que puedas conocer cada caso.

RESUMEN

**¿POR QUÉ IMPLEMENTAR UN CRM EN
CÓRDOBA Y EN ARGENTINA?**

Pensar y contratar o adquirir un sistema de CRM en las industrias locales de Argentina ha pasado de algunos proyectos aislados (por ejemplo, «gestión de contactos») a reales soluciones integrales omnicanal que conectan las gestiones de ventas, *marketing*, servicio y hasta operaciones.

Los casos que hemos buscado para ti y que han sido elegidos muestran dos contextos diferentes: grandes instituciones financieras y nuevos jugadores digitales a nivel nacional (Banco Galicia, iúnigo) y dos casos en Córdoba (Grupo Elyon-sector desarrollista; Wise CX-una solución govtech para atención ciudadana).

¿Qué es una GovTech? Un programa que conecta a los gobiernos locales como la Municipalidad de Córdoba con *startups* (empresas emergentes) y hasta universidades para crear soluciones tecnológicas que resuelvan desafíos públicos de la ciudad de Córdoba.

Un punto clave para las PyMEs: no siempre se necesita la *suite* más cara en un CRM. Lo más importante es poder saber si la necesidad de contratación es acorde al proceso comercial de la empresa.

A continuación, veremos los puntos clave.

- Un CRM moderno como alguno que recuerdes es la columna vertebral de la experiencia de cliente, tal como has visto en el módulo 2.
- La omnicanalidad y la visión 360° del cliente son ganancias recurrentes.
- Éxito = tecnología + procesos + gestión de datos (y la formación para usar el sistema de gestión).

RESUMEN

¿POR QUÉ IMPLEMENTAR UN CRM EN CÓRDOBA Y EN ARGENTINA?

1. **Visión unificada del cliente:** unifica a los canales de contacto y permite seguir los casos, reclamos y oportunidades.
2. **Mejora en la eficiencia operativa:** automatización de flujos (cómo usar, aprovechar y usar el CRM para atención, reclamos y ofertas), minimizando tiempos y errores.
3. **Aumento de ventas y de la retención:** venta cruzada de servicios y productos y darle ofertas reales al cliente en el momento justo.
4. **Mejor toma de decisiones:** reportes, tableros y análisis permiten priorizar iniciativas comerciales.
5. **Cumplimiento y trazabilidad:** los CRM permiten estar atentos a las reglamentaciones financieras que se implementan a nivel

local o nacional y también permiten cumplir con requerimientos de calidad en los contactos diarios de un cliente con la empresa.

Casos nacionales

Caso A — Banco Galicia (sector financiero)

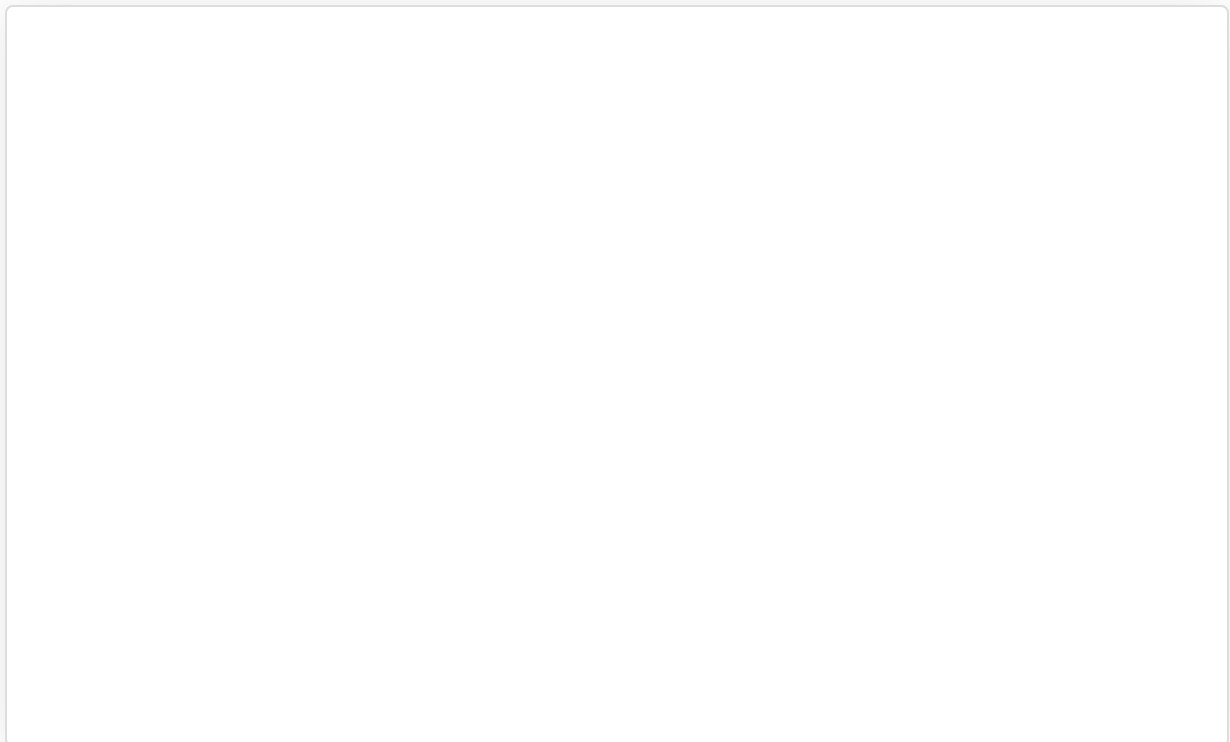
Resumen: Banco Galicia implementó Dynamics 365 (de Microsoft) y también sumó otras plataformas complementarias para poder tener una visión de 360° del cliente y poder operar de forma omnicanal en más de 350 sucursales que tiene diseminadas por todo el país.

Como proyecto, incluyó módulos de ventas, servicio al cliente y agregó también herramientas analíticas que permiten gestionar decisiones comerciales y el uso digital tanto de empleados como de clientes.

Impactos positivos: se redujeron los tiempos de resolución de consultas y reclamos, aumento en la cantidad de simulaciones comerciales atendidas mensualmente (consultas para saber si puedes ser cliente de ese banco),

disminución del ciclo de uso inicial digital como cliente (según las notas de prensa y reportes corporativos que informó el banco), y aumentando (información del 2024) las encuestas de satisfacción del cliente (NPS) y hasta una mejoría de la eficiencia operativa.

Te invitamos a comprender cómo fue la transición a la contratación del CRM Dynamics 365 y el impacto con el siguiente video.



Microsoft Latinoamérica (25 de noviembre de 2024). Banco Galicia | Transformando las operaciones comerciales con Microsoft Dynamics 365. [Archivo de Video]. YouTube.
<https://www.youtube.com/watch?v=WGqF88-bx1I>

Caso B — iúnigo (compañía de seguros digital)

Resumen: iúnigo nació como una aseguradora 100 % digital (no tiene locales ni oficinas físicas), contratando y utilizando CRM y hasta otro complemento como «*marketing automation*» para tener un seguimiento de cotizaciones *online*, recuperar un carrito de compras abandonado (en el momento en el que estás por contratar *online* y cierras la página) y generar comunicaciones con los clientes en forma segmentada de acuerdo al comportamiento digital del mismo.

Esa empresa contrató los servicios de Salesforce para los sistemas de gestión de clientes CRM.

Impactos positivos: fuerte caída del llamado «abandono» en instancias de cotización mediante acciones automáticas (envío de e-mails o mensajes por WhatsApp para continuar la misma), mayor tasa de conversión digital (de prospecto a cliente) y hasta lograr una operación sin intermediarios que demoren el proceso.

En el siguiente video conocerás el caso de éxito Salesforce como CRM.



Salesforce Latin America (5 de julio de 2019). Caso de éxito: iúnigo. [Archivo de Video].

YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=DIVqA2NqES8>

Casos de éxito en Córdoba

Caso C — Grupo Elyon (constructora y desarrollista)

Resumen: Grupo Elyon necesitaba implementar una optimización de su proceso comercial y salió a la búsqueda en el mercado. ¿El resultado? Contrataron a un socio y proveedor local llamado DREW para profesionalizar la gestión de prospectos, priorización y trazabilidad.

Aquí el foco fue adaptar herramientas que ya tenían (CRM/gestión) a procesos comerciales complejos de preventa y postventa en desarrollos inmobiliarios sin tener que gastar más por un nuevo CRM.

Impactos positivos: aumento en la priorización de contactos, reducción del tiempo de respuesta comercial y mayor eficacia en la gestión de proyectos de venta.

Caso D — Wise CX (solución govtech)

Resumen: Wise CX fue la responsable de esta gestión e implementó una plataforma de atención y CRM omnicanal para la Municipalidad de Córdoba (mesa de ayuda digital y atención ciudadana).

El objetivo fue unificar consultas, optimizar y reducir tiempos de respuesta y mejorar la gestión de trámites.

Impactos positivos: reducir y mejorar los tiempos de resolución, aumentar la eficiencia en la atención ciudadana y lograr una importante mejora en la coordinación entre diferentes áreas (según comunicados del programa Córdoba Govtech y nota en el portal Ciudad Inteligente).

En este caso, te recomendamos leer la siguiente publicación en LinkedIn para comprender la magnitud e impacto de la implementación de un CRM en un ente de gobierno como la Municipalidad de Córdoba.

Córdoba Ciudad Inteligente (2025). La Inteligencia Artificial al servicio de las personas. LinkedIn.
https://es.linkedin.com/posts/cordobaciudadinteligente_la-inteligencia-artificial-al-servicio-de-activity-7341123414910189569-33vq

Y, a continuación, podrás leer este otro enlace.

Municipalidad de Córdoba (2025). La Inteligencia Artificial al servicio de los vecinos: el caso de éxito de WiseCX y la Municipalidad de Córdoba. Portal de la Secretaría de Ciudad Inteligente y Transformación Digital.
<https://ciudadinteligente.cordoba.gob.ar/la-inteligencia->

[artificial-al-servicio-de-los-vecinos-el-caso-de-exito-de-wisecx-y-la-municipalidad-de-cordoba/](#)

CONTINUAR

2. Conclusiones, recomendaciones prácticas y bibliografía/recursos adicionales

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES PRÁCTICAS PARA IMPULSAR LA IMPLEMENTACIÓN

- Los casos de Córdoba y de Argentina que elegimos para presentarte muestran que la principal ganancia del CRM no es solamente la venta, sino la capacidad de generar, sostener y mejorar las experiencias de forma consistente.
- Proyectos exitosos combinan plataformas (Drew, Salesforce, Dynamics u otras), también integrando lo existente, gestionando e implementando una formación en los colaboradores y clientes para el uso de las plataformas.
- En PyMEs locales que a veces tienen menos presupuestos que una empresa nacional, debemos reconocer y aceptar que la mejor solución, o la más correcta, es la que mejor se adapta a los

procesos de las PyMEs (y no siempre es o será la más cara o de mayor precio).

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES PRÁCTICAS PARA IMPULSAR LA IMPLEMENTACIÓN

Si la empresa en la que vas a insertarte o trabajar aún no posee un sistema de CRM y tú quieres ver la posibilidad de que lo tengan, te dejamos los siguientes consejos.

1. **Mapear procesos (ventas, logística, atención al cliente)** antes de elegir tecnología.
2. **Definir 3 objetivos iniciales de gran peso o valor** (por ejemplo: TMO, tiempo medio de operación/gestión; tasa de conversión de consultas de prospectos a cliente; encuestas de satisfacción como NPS).
3. **Plan de integración mínimo:** atención presencial o telefónica, sitio o página web con *links* a formularios para contratar, etc.
4. **Equipo que impulse la implementación:** personas que puedan acelerar la apertura y tiempos de aceptación del CRM.
5. **Prueba piloto por área de negocio** antes de querer ampliar o escalar nuevas soluciones ofrecidas por los proveedores de CRM.

6. **Medir, ajustar y gestionar:** inicialmente, hacer revisiones quincenales y luego mensuales de las métricas que posea la PyME.

A continuación, te dejamos un listado de recursos recomendados para profundizar tu lectura.

Microsoft (2023). Banco Galicia transforma su operación comercial con Microsoft Dynamics 365. Microsoft. <https://www.microsoft.com/es-ar/customers/story/1642310329781951938-galicia-banking-capital-markets-power-bi-es-argentina>

Axxon Consulting (s. f.). Banco Galicia implementa una nueva plataforma comercial y de atención de clientes. Axxon consulting. <https://www.axxonconsulting.com/casos-de-exito/banco-galicia>

El seguro en acción (14 de junio de 2018). Llega «iúnigo», la primera aseguradora 100 % digital de la Argentina. El seguro en acción. <https://elseguroenaccion.com.ar/llega-iunigo-la-primera-aseguradora-100-digital-de-la-argentina/>

Drew (s. f.). Optimización del proceso comercial: Grupo Elyon.

We are Drew. <https://blog.wearedrew.co/casos-de-exito/optimizacion-del-proceso-comercial-grupo-elyon>



Drew (30 de noviembre de 2021). Cómo crecer sin descuidar a los clientes: Grupo Elyon. [Archivo de Video]. YouTube.

<https://www.youtube.com/watch?v=cM-mc5nfoY4>

CONTINUAR

Referencias

Axxon Consulting (s. f.). Banco Galicia implementa una nueva plataforma comercial y de atención de clientes. Axxon consulting. <https://www.axxonconsulting.com/casos-de-exito/banco-galicia>

Córdoba Ciudad Inteligente (2025). La Inteligencia Artificial al servicio de las personas. LinkedIn. https://es.linkedin.com/posts/cordobaciudadinteligente_la-inteligencia-artificial-al-servicio-de-activity-7341123414910189569-33vq

Drew (30 de noviembre de 2021). Cómo crecer sin descuidar a los clientes: Grupo Elyon. [Archivo de Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=cM-mc5nfoY4>

Drew (s. f.). Optimización del proceso comercial: Grupo Elyon. We are Drew. <https://blog.wearedrew.co/casos-de-exito/optimizacion-del-proceso-comercial-grupo-elyon>

El seguro en acción (14 de junio de 2018). Llega «iúnigo», la primera aseguradora 100 % digital de la Argentina. El seguro en acción. <https://elseguroenaccion.com.ar/llega-iunigo-la-primera-aseguradora-100-digital-de-la-argentina/>

Microsoft (2023). Banco Galicia transforma su operación comercial con Microsoft Dynamics 365. Microsoft. <https://www.microsoft.com/es-ar/customers/story/1642310329781951938-galicia-banking-capital-markets-power-bi-es-argentina>

Microsoft Latinoamérica (25 de noviembre de 2024). Banco Galicia | Transformando las operaciones comerciales con Microsoft Dynamics 365. [Archivo de Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=WGqF88-bxII>

Municipalidad de Córdoba (2025). La Inteligencia Artificial al servicio de los vecinos: el caso de éxito de WiseCX y la Municipalidad de Córdoba. Portal de la Secretaría de Ciudad Inteligente y Transformación Digital. <https://ciudadinteligente.cordoba.gob.ar/la-inteligencia-artificial-al-servicio-de-los-vecinos-el-caso-de-exito-de-wisecx-y-la-municipalidad-de-cordoba/>

Salesforce Latin America (5 de julio de 2019). Caso de éxito:
iúnigo. <https://www.youtube.com/watch?v=DiVqA2NqES8>

CONTINUAR