

L.M.A.

# RANKING MEJORES CRM DE LA INDUSTRIA FINANCIERA



Latam  
Marketing  
Association





La mayoría de los análisis y comparaciones de CRM disponibles actualmente están influidos por intereses comerciales o limitados en su alcance, lo que dificulta una evaluación objetiva y completa.

Los costos de los CRM, por ejemplo, son deliberadamente confusos, con precios que no recogen todas las erogaciones necesarias para un cliente de la industria financiera. La implementación del sistema, su integración a sistemas legados, sus *upgrades*, su soporte, las adaptaciones regulatorias y el mantenimiento de éstas, son más importantes que las licencias base.

Ante esta realidad, la Latam Marketing Association elaboró un estudio independiente exclusivo para bancos y aseguradoras, basado en los datos de más de 200 socios, y que contrasta con el ya realizado para el mercado general.

	91
	84
	83
	80
	79
	72
	70

## Puntaje general

De las 7 empresas evaluadas, 6 lideran en alguna medición, lo que indica un escenario de competencia disputado.

Los incumbentes como Salesforce o Dynamics tienen fortalezas asociadas a robustez tecnológica, ciberseguridad y solidez de la empresa, pero no logran sacar ventajas a un *challenger* como Zoho que gana en tres categorías de la dimensión de costo/beneficio.

Como conclusión central se observa que el mejor CRM para la industria financiera es el desarrollado por N5, quien lidera en 7 de las 14 variables. Esto refleja una tendencia ya comentada en numerosos estudios: la creciente relevancia de la hiperverticalidad, según la cual las empresas con foco en una única industria obtienen mejores resultados que sus competidores genéricos de mayor tamaño.

Mejor calificación: 

## Sostenibilidad Financiera y Costos

							
<b>Coverage   Total Países</b>	174	175	187	112	28	108	88
<b>Solidez de la compañía</b> Sostenibilidad financiera (1 - 100)	95,5	99,0	95,5	95,5	92,0	93,8	93
<b>Licencias por usuario</b> Proporción vs mayor costo (1 - 100)							
<b>Licencia Base</b>	43,1	94,8	84,5	100,0	51,7	39,7	55
<b>Licencia Full</b>	100,0	34,7	42,7	30,8	22,8	18,6	95
<b>Retorno de la inversión</b> Mes inicio retornos	+ 12	9	10	+ 12	4	5	6
<b>Escalabilidad sobre la inversión inicial</b> Proporción vs mayor costo (1 - 100)							
<b>Inversión Inicial</b>	90,7	81,3	80,7	100,0	67,8	60,9	40,6
<b>Costo Escalabilidad</b>	100,0	34,6	58,4	24,4	19,0	76,8	86,8

## Funcionalidad

<b>Experiencia de los clientes</b> Media 6 dimensiones (1 - 100)	61,1	66,7	58,3	60,6	95,0	70,4	79
<b>NPS por uso</b> Medición 2 a 5 años (1 - 100)	77,0	70,0	27,0	62,0	95,0	74,0	79
<b>Orientación al Mercado Financiero</b>	63	50	72	81	100	45	60

## Tecnología

<b>Reliability</b> (1 - 100)	96,9	96,0	95,0	96,4	96,2	96,7	96,3
<b>Seguridad de la Información</b> (1 - 100)	93,3	98,0	96,3	97,7	97,1	95,9	95
<b>Capacidad de Integraciones</b> (1 - 100)	90,0	84,0	60,0	70,0	91,0	72,0	90
<b>Modernidad - Arquitectura</b> (1 - 100)	93,4	93,1	75,4	73,4	93,5	88,6	89

## ROC 2023

Dado el carácter confidencial de los resultados económicos en empresas privadas, se ha optado por comparar el return on capital de empresas listadas (con información pública disponible).

Se observa que bancos y aseguradoras que implementan CRM hiperverticales tienen mejor performance global que aquellos que usan productos genéricos.

	19,89%
	17,95%
 Microsoft Dynamics 365	10,77%

Mejor calificación: 