



# “XRM” o “CRM extendido”

-

## Gestión de relaciones entre entidades cualesquiera

<b>Apellidos, nombre</b>	Guerola-Navarro, Vicente (viguena@upv.es)
<b>Departamento</b>	Departamento de Organización de Empresas
<b>Centro</b>	Universitat Politècnica de València



## 1 Resumen de las ideas clave

En este documento vamos a determinar cuál es el potencial de Customer Relationship Management (CRM) como plataforma de desarrollo de aplicativos de gestión de relación entre entidades en modo 1:n, lo que se conoce también como “XRM”. En concreto **XRM** se define como **Gestión de Relaciones Cualesquiera** (“**Extended Relationship Management**” o “Anything Relationship Management” su equivalente en inglés)

Se introducirá brevemente qué es CRM, así como su cometido principal como solución tecnológica de gestión empresarial de relaciones con los clientes, para luego explicar cuáles son sus principales y potenciales usos como base para desarrollos de **aplicativos de gestión en ámbitos diferentes de los de la gestión tradicional de clientes**.

Con todo ello se mostrará cómo la estructura de CRM y sus componentes procesales, hacen de CRM una base configurable y desarrollable como **plataforma de gestión de entidades concurrentes**.

## 2 Objetivos

Una vez que el lector lea este documento, será capaz de:

- Conocer qué **componentes estructurales de CRM** hacen de él una plataforma **escalable a otras aplicaciones** diferentes de la gestión de relaciones con los clientes de las empresas, **escalando al concepto XRM**.
- Plantear **escenarios** en los que una adaptación del sistema CRM permita gestionar entidades en **modelo 1:n**.

## 3 Introducción

Los sistemas CRM tienen originariamente el objetivo de gestionar las relaciones con los clientes (Buttle, 2004), lo cual viene a ser el modo en que las empresas almacenan, tratan, y explotan la información que disponen sobre los clientes (tanto la estática como la transaccional). En sentido estricto, es una gestión de información de entidades en modo 1:n, en el que la empresa identifica y gestiona datos de “n” clientes.

CRM es un antiguo concepto empresarial que ha ganado actualidad gracias a la tecnología que lleva dentro y que le ha convertido en una plataforma de desarrollo de otro tipo de aplicativos, también en modo 1:n. La idea básica de CRM no es solo el enfoque de la empresa hacia el producto, sino también la creación de una relación personalizada y duradera con sus clientes. De igual modo, en otros ámbitos, el desarrollo de aplicaciones de gestión basadas en la herramienta CRM, se puede alcanzar una eficiente gestión de entidades.

Así pues, XRM se postula como una plataforma de desarrollo apta para gestionar con amplia versatilidad, casi cualquier parque de entidades en relación de modo 1:n.

## 4 Desarrollo

Al concepto tradicional de CRM como solución de gestión empresarial para la gestión de relaciones con los clientes, que le ha valido a CRM la calificación de herramienta de gestión sostenible por la durabilidad y permanencia de sus beneficios a lo largo del tiempo presente y futuro (Guerola-Navarro et al., 2020), se le ha venido dando una vuelta para poner el foco de CRM en su capacidad para ampliar su ámbito de influencia sobre otro tipo de entidades.

Aparte de las relaciones con los clientes, las empresas y demás entidades también necesitan **administrar otras relaciones de forma integrada** para tener éxito: **empleados, socios, proveedores, distribuidores y muchos otros tipos de colaboradores o entidades**. CRM aparece actualmente como una herramienta personalizable para estos escenarios, hablándose en ese caso de “CRM extendido” o “**XRM**” (Prodware, 2020). El objetivo de cualquier solución XRM es pues impulsar la excelencia operativa de la organización.

Stojkic et al. (2014) plantea que XRM debe por ejemplo poder gestionar las relaciones con los proveedores, gestionar las relaciones con los empleados y gestionar el mantenimiento de la maquinaria, alumnos en los colegios, etc.

### ACTIVIDAD 1.

Responde a estas cuestiones, dejando a un lado el potencial de CRM para la gestión de relaciones con los clientes:

- ¿Qué procesos internos de una empresa se pueden automatizar a través de un sistema con la estructura operativa de un CRM eXtendido o XRM?
- ¿Qué organizaciones distintas de empresas comercializadoras (y por tanto sin clientes que gestionar) podrían beneficiarse de este tipo de estructura operativa de gestión de relaciones 1:n?

La “X” de XRM hace referencia al asterisco informático que significa cualquier cosa, cualquier uso o de otra forma la x de “CRM eXtendido”. Se trata de utilizar CRM para gestionar procesos empresariales no solo directamente relacionados con las ventas.

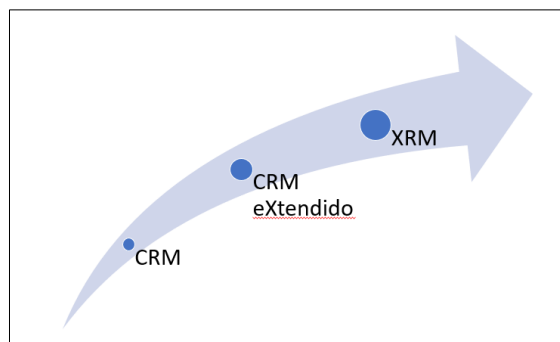


Figura 1. Evolución conceptual hacia XRM

A partir de las entidades básicas de una organización, se pueden adaptar los procesos de negocio para dar respuesta a casi cualquier necesidad, desde la gestión de eventos, proveedores, gestión de usuarios y permisos, gestión de recursos o incluso gestión completa

de equipos deportivos, como ejemplos más completos. Esta versatilidad convierte al CRM en una auténtica solución de desarrollo (Trendsinycom, 2020).

## 4.1 Capacidades de XRM

La evolución desde la capacidad de CRM de gestión de relaciones con los clientes hacia la capacidad de gestión de las relaciones con “cualquiera entidades” de XRM, la describe Stojkic et al. (2014) como:

- Los sistemas orientados a CRM dan soporte al departamento de ventas, marketing y servicio al cliente; Los sistemas orientados a xRM pueden ayudar a cualquier departamento de la organización
- Los sistemas orientados a CRM automatizan los procesos de marketing, ventas y servicio al cliente; Los sistemas orientados a xRM automatizan cualquier proceso comercial o conexión de mayor importancia
- Los sistemas orientados a CRM proporcionan información sobre las interacciones, actividades y tareas; Los sistemas orientados a xRM hacen exactamente lo mismo para "cualquier cosa" o "cualquiera".

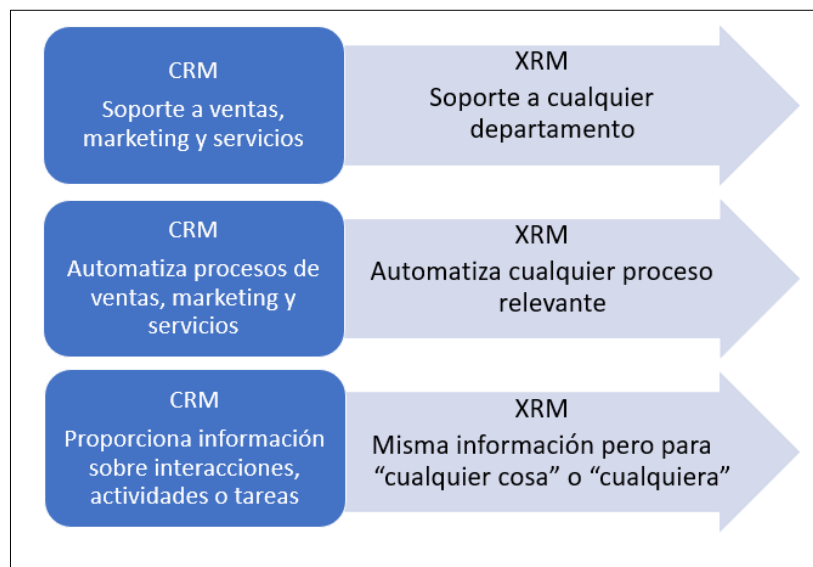


Figura 2. Capacidades de XRM

Así pues, queda definido pues XRM como el uso de la potencia de gestión de CRM para entidades o relaciones de la más diversa índole, más allá de la original de las relaciones con los clientes o el departamento de ventas, marketing y servicios.

En cuanto a funcionalidades, los sistemas orientados a xRM permiten el uso de funcionalidades como (todas ellas aplicables a cualesquiera tipos de entidades y entornos):

- gestión de datos,
- creación de diagramas de flujo,
- registro de la experiencia del usuario,



- acceso y seguridad,
- realización de análisis e informes.

### **ACTIVIDAD 2.**

Conociendo la potencia de gestión y proceso de datos de CRM:

- ¿a qué componentes de CRM crees que se les puede sacar más partido?
- Y... ¿en qué ámbitos de gestión?

Una vez determinadas las capacidades de gestión de los sistemas XRM, como evolución de los sistemas CRM, vamos a proponer ejemplos de ámbitos concretos de aplicabilidad en los que XRM puede desarrollar todo su potencial.

## **4.2 Ejemplos de aplicaciones de XRM**

Tal y como se ha indicado en los apartados anteriores, XRM es básicamente el uso de la lógica de proceso de CRM para otros usos diferentes del inicialmente previsto de gestión de relaciones con los clientes.

Estos usos pueden estar enfocados a dos áreas diferentes:

- Otros departamentos diferentes de ventas, marketing, y servicios
- Otro tipo de empresa, entidad, u organización, que no se dedique a la comercialización de bienes y servicios, y que por tanto no precise de una gestión de clientes.

Veamos ejemplos de cada uno de estos enfoques.

### **4.2.1 Otros departamentos aparte de gestión de clientes**

Cualquier departamento de la empresa que tenga entidades operativas, con sus parámetros de gestión, y sus interacciones, puede ser gestionado a través de un sistema XRM en el que:

- las entidades pasen a ser los actores relevantes de los departamentos y sus actores relacionados
- las interacciones pasen a ser aquellos flujos de información o actividad que sean relevantes para la empresa y que se quieran automatizar y gestionar de forma centralizada para una mayor eficiencia

### **ACTIVIDAD 3.**

Tras analizar detenidamente la estructura típica de toda empresa productiva, qué departamentos (por su funcionamiento y flujo de información) propondrías que fueran gestionados de un modo similar al que CRM usa para automatizar la fuerza de ventas. Enuméralos definiendo qué tipo de parámetros e información sería relevante gestionar.

Ejemplos de estos departamentos podrían ser los de la Tabla 1:

relaciones con los proveedores
relaciones con los empleados
mantenimiento de la maquinaria
distribución de espacios logísticos
Etc.

Tabla 1. Ejemplos de departamentos gestionables por XRM

En cualquier caso, y dada la amplitud de posibilidades de gestión, todos aquellos departamentos en los que haya relaciones entre entidades en modo 1:n pueden ser modelizados en base a sistemas XRM.

#### **4.2.2 Organizaciones diferentes de empresas comercializadoras y por tanto sin clientes**

Las posibilidades de expansión de XRM a otros sectores no comerciales son crecientes y están aún en desarrollo.

Hay casos de éxito, reportados por compañías implementadoras de sistemas CRM, en los más diversos ámbitos productivos y sociales. Destaca por su representatividad la aplicabilidad al sector educativo. Como ejemplo, se propone el siguiente esquema básico de entidades, cuyas relaciones podrían ser modelizadas y gestionadas a través de un sistema XRM, esto es una adaptación de CRM a la gestión en un entorno educativo (universidad, instituto, etc.).

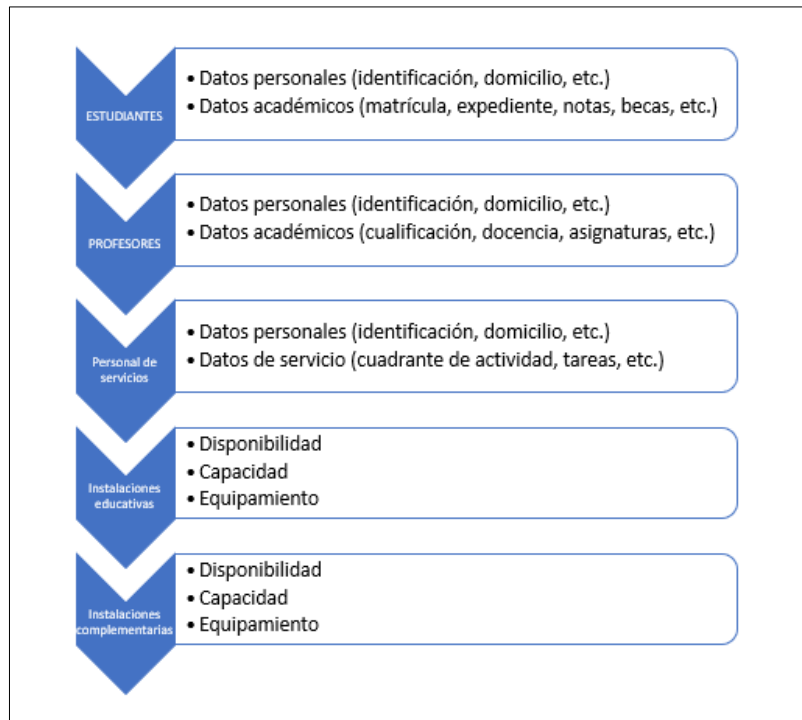


Figura 3. Esquema básico de gestión de institución educativa

Todas las relaciones que, entre estas y otras entidades, se puedan dar dentro de un centro educativo, podrían de hecho ser gestionadas a través de un sistema XRM de igual modo que las relaciones con los clientes son gestionadas a través de un sistema CRM.

#### ACTIVIDAD 4.

¿Qué tipo de información crees que gestionaría un sistema XRM que se implementara en la Universidad para que toda la información referente a los actores básicos del sistema sea gestionada de forma eficaz y eficiente, que sea coherente y consistente, y que esté disponible en tiempo y forma para quien la pueda requerir?

Como este ejemplo, casi cualquier sistema de elementos podría ser modelizado a través de un sistema XRM:

- Una entidad de cooperación y ayuda a personas desfavorecidas
- Una familia donde los miembros tengan actividades y vidas distribuidas y segregadas del resto de componentes
- Un grupo de alumnos que se organice para afrontar una carrera universitaria de modo colaborativo.
- Etc.

## 5 Cierre

En este documento se ha explicado el concepto de XRM, derivado del origen del mismo que no es otro que el de CRM como sistema de gestión empresarial de relaciones con los clientes.



XRM aporta una visió més oberta, i completament general en la que la gestió de entitats que se relacionen de 1 a n elements, amb els seus fluxos d'informació i interaccions, poden ser modelitzades de forma coherent i consistent.

Un alumne que llegeix aquest document hauria de poder identificar les possibilitats que se li puguin presentar de fer servir la potència del procés de dades de CRM en els diferents àmbits socials i productius.

## 6 Bibliografia

Buttle, F. (2004). *Customer Relationship Management. Concepts and Tools*. Oxford: Elsevier Butterworth-Heinemann.

Guerola-Navarro, V., Oltra-Badenes, R., Gil-Gomez, H., & Gil-Gomez, J. A. (2020). Research model for measuring the impact of Customer Relationship Management (CRM) on performance indicators. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*. DOI: 10.1080/1331677X.2020.1836992.

Prodware. (2020). XRM: CRM Extendido. Obtenido de: <https://www.dynamics-crm.es/soluciones-crm/crm-extendido>

Stojkic, Z., Majstorovic, V., Visekruna, V., & Zelenika, D. (2014). Application of lean tools and xRM software solutions in order to increase the efficiency of business processes. *Procedia Engineering*, 69, 41-48.

Trendsinycom (2020). Gestionar procesos también es posible con un CRM (xRM). Obtenido de: <https://trends.inycom.es/gestionar-procesos-tambien-posible-crm-xrm/>