



ESIC Business & Marketing School GESTIÓN DE CLIENTES EN LA NUBE

PERFIL DEL CLIENTE

ESIC es una escuela de negocios líder en la formación de profesionales y directivos en las diversas áreas de actividad de la empresa, incidiendo de forma especial en el campo del marketing.

Habitual en las primeras posiciones de los rankings de formación de calidad más prestigiosos, ESIC Business Marketing School lleva más de 40 años dedicándose a la enseñanza, ofreciendo una amplia oferta educativa que va desde las carreras universitarias a los másters de postgrado y executive education.

La escuela de Zaragoza de Esic cuenta en la actualidad con 250 alumnos. Desde su apertura en 1992, han pasado por sus aulas más de 1.800 estudiantes.

SITUACIÓN PRESENTADA

La escuela de ESIC en Zaragoza planteaba la necesidad de mejorar los procesos de relación y comunicación con sus clientes, contactos y colaboradores, así como la gestión de sus campañas y actividades.

Esta iniciativa incrementaría la eficacia de sus acciones de marketing y permitiría disponer de información respecto al impacto y beneficio real de estas actividades, que hasta el momento se estimaba mediante informes manuales que ofrecían una visión limitada de la realidad.

SOLUCIÓN

Para dar respuesta a la problemática inicialmente planteada, se parametriza y pone en marcha una solución Microsoft Dynamics CRM, que se ha alojado en los servicios en la nube de Microsoft y ofrece las siguientes funcionalidades:

Gestión de empresas y contactos

El CRM recoge datos de empresas y contactos, pudiéndose asociar empresas con contactos y viceversa.

Gestión de acciones y actividades relacionadas con los contactos y campañas

Completo seguimiento de la relación con contactos y clientes a través de las actividades relacionadas (tareas, llamadas, correo electrónico, carta, cita, etc), que se integran con el calendario Outlook automáticamente. Además, como mejora, se crearon formularios y nuevas funcionalidades para la gestión de cursos, eventos y publicidad de la escuela.

Gestión de campañas de marketing y presupuestos de campaña

La solución habilitada permite la óptima gestión de la actividad de marketing de la escuela ESIC Zaragoza. Posibilita crear campañas que, además del envío masivo personalizado de información, incluyen tareas de planificación y otras actividades. Además permite el cálculo de los costes tanto de cada campaña, como a nivel individual, de cada individuo o participante en los cursos, presentaciones o eventos organizados por ESIC.

El módulo de marketing admite, a su vez, la creación de listas de marketing en función de múltiples parámetros de segmentación, obtenidas a partir de los contactos o clientes de la base de datos y su información asociada.

Gestión documental

La aplicación permite al usuario adjuntar documentos a registros de empresas, contactos, cursos, etc.



Gestión de agendas mediante calendarios

Gestión de citas y calendarios individuales y generales, incluyendo también la organización de recursos: personas y equipamiento (incluidas las aulas del centro).

Integración con Outlook

El interfaz de CRM se visualiza en Outlook y permite la integración de las actividades, calendario y correo recibido entre CRM y el Outlook del usuario.

Reporte y consulta de datos

Todo usuario del CRM puede definirse vistas de consulta en función de los distintos campos de información de la aplicación. Además de los informes que por defecto se instalan con Microsoft CRM, se definieron otros tantos personalizados para dar respuesta a necesidades concretas de Esic Zaragoza.

BENEFICIOS

El CRM de Microsoft personalizado para ESIC Zaragoza permitirá a la fuerza comercial y a la dirección controlar, gestionar y disponer de mayor información sobre su relación con clientes y contactos. Los beneficios que va a obtener con este proyecto son los siguientes:

- ▶ Óptima gestión de campañas: eventos, mailings, publicidad... Organización de las actividades y tareas de cada campaña y reflejo de los costes reales de cada una.
- ▶ Envío de mailing personalizado, recepción y evaluación de las respuestas de las campañas.
- ▶ Presentación de gráficas que indican cuántas matrículas se han obtenido como resultado de una acción de marketing o campaña.
- ▶ Creación de diferentes informes de tendencias, resultados y previsiones.
- ▶ Disposición de mayor información de los alumnos y potenciales estudiantes de la escuela, que además permanece en la compañía y no en manos de los comerciales.
- ▶ Obtención de información de la actividad que realiza cada comercial.
- ▶ Comodidad y facilidad de uso para el usuario final.

Alojar en la nube el CRM ofrece también las siguientes ventajas a ESIC Zaragoza:

- ▶ Disponibilidad permanente de la información y movilidad, pues el servicio es accesible desde cualquier parte del mundo.
- ▶ Menor inversión, porque no es necesario adquirir hardware para su alojamiento ni preocuparse por su mantenimiento. También se reduce de este modo el consumo energético.

"Nuestro negocio es 100% relacional. Trabajar con un CRM nos permitirá planificar mejor nuestro proceso de ventas y conocer la eficacia y rentabilidad de nuestras acciones de marketing"

"La total integración con Outlook hace que el CRM de Microsoft sea una herramienta amigable y fácil de utilizar"



Jorge Mateo. Director de ESIC Zaragoza