

SINERMEDIA INCORPORA SALESFORCE EN LA GESTIÓN CON LOS CLIENTES

La compañía incorpora el CRM de Salesforce como herramienta en la gestión de las relaciones con los clientes con el objetivo de implantar una estrategia de marketing relacional.

25/02/2008. Sinermedia empieza a gestionar las actividades relacionales con sus clientes con el CRM de Salesforce. Desde el pasado año, Sinermedia trabaja con el objetivo de posicionarse como una compañía de soluciones globales de comunicación multimedia. En este camino, en junio de 2007 se materializó el cambio de identidad corporativa de la compañía y, en octubre del mismo año, se lanzó la segunda versión mejorada de la plataforma de Sinermedia Mobile.

Con la incorporación del CRM, el proceso de renovación también ha llegado a la organización interna de la empresa. Implantar un CRM era una de las prioridades de la dirección con el objetivo de adaptar la compañía a las exigencias de un mercado maduro y a unos clientes cada día más seguros de sus necesidades. Frente a esta coyuntura, era necesario diseñar unos circuitos de trabajo estructurados, recopilar información de forma sistemática y posteriormente analizar los datos para aplicar medidas que nos permitieran seguir ofreciendo a nuestros clientes los mejores servicios.

Después de un profundo análisis del mercado, Sinermedia confió en Salesforce para la gestión de la relación con los clientes. Salesforce es uno de los líderes a nivel internacional en el desarrollo de soluciones CRM On-Demand. Fundada en 1999, la compañía norteamericana es en la actualidad pionera en el concepto de ofrecer aplicaciones de empresa a través de un sitio Web.

Para Sinermedia, disponer de un CRM en modo SaaS era especialmente importante porque posibilitaba que los diferentes equipos comerciales de Sinermedia, con independencia de su ubicación geográfica, pudiesen operar con la misma aplicación. Por otro lado, Salesforce ofrecía la posibilidad de integrar con facilidad las plataformas de Sinermedia. La flexibilidad de la herramienta también permitía la personalización necesaria para la adaptación del CRM a las necesidades específicas del negocio de Sinermedia.

El objetivo final de la implantación del CRM de Salesforce en Sinermedia es establecer una estrategia de marketing relacional en la compañía. La relación con los clientes es el eje de una estrategia basada no únicamente en proporcionar excelencia en el producto sino también en ofrecer una alta calidad en la atención a los clientes. El CRM de Salesforce es la herramienta para llevar a cabo estos cambios.