



Microsoft Dynamics CRM Caso de éxito: CRM en Hoteles Magic Costa Blanca



Visión General

País: España

Sector: Hotelero

Perfil del cliente: Magic Costa Blanca es una cadena hotelera innovadora, en continua expansión con treinta años de experiencia y especialista en vacaciones familiares Todo Incluido.

Necesidad: Necesitaba la integración de los datos de dos sistemas inconexos de gestión en un solo REPOSITORIO COMUN DE DATOS (RCD) para conseguir una sola fuente de datos centralizada. Y su posterior sincronización con Microsoft Dynamics CRM para su adecuada explotación

Solución: ENCAMINA desarrolló los procesos de integración para mantener sincronizados diariamente el sistema de reservas vía Web con el RCD. y a su vez desarrolló los procesos de sincronización entre RCD con Microsoft Dynamics CRM.

Beneficios: Las diferentes Direcciones del hotel, disponen de toda la información generada en diferentes sistemas de la organización en MS Dynamics CRM. De forma centralizada disponen de informes de gestión sobre la actividad del grupo y su marketing con una sola aplicación.

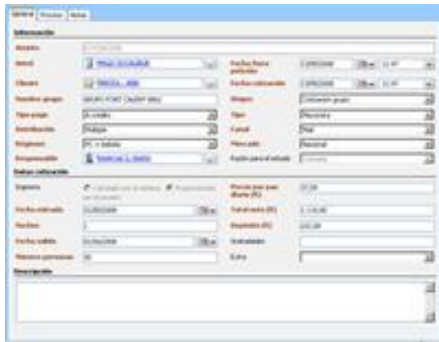
Hoteles Magic Costa Blanca implanta Microsoft Dynamics CRM integrando sus anteriores sistemas de gestión

“La implantación de Microsoft Dynamics CRM® ha supuesto un antes y un después en la gestión de **HOTELES MAGIC COSTA BLANCA**”

José Miguel Asensi López Director de Sistemas

Hoteles Magic Costa Blanca ha implantado Microsoft Dynamics CRM para la gestión de sus campañas de marketing integrado con su sistema de reservas vía web. Un repositorio común de datos mantiene sincronizados esos datos y los procedentes del Sistema Transaccional de Reservas con Microsoft Dynamics CRM. Gracias a ello, toda la información de la cadena hotelera, independientemente de su origen, está disponible en Dynamics CRM para su explotación por parte del Área de Marketing, del Departamento de Fidelización/Atención al Cliente y del Departamento de Ventas.





Situación

GRUPO MAGIC COSTABLANCA tenía dos sistemas de información inconexos y no integrados para la gestión de la cadena hotelera: un Sistema Transaccional de Reservas distribuido en cada uno de los hoteles y un Sistema de Reservas vía Web.

La necesidad de GRUPO MAGIC COSTABLANCA era la integración de los datos de ambos sistemas en un solo REPOSITARIO COMUN DE DATOS (RCD) para conseguir una sola fuente de datos centralizada. Y su posterior sincronización con Dynamics CRM para su adecuada explotación.

GRUPO MAGIC COSTABLANCA, a través de su Central de Reservas, tenía definidos varios procesos de cotización, cuya gestión y registro se realizaba a través de email y de hojas de cálculo Microsoft Excel, resultando así una información desestructurada y difícil de explotar.

Así mismo, y dado el carácter manual de los procesos, resultaba complicado seguir y supervisar la ejecución de las tareas del propio procedimiento (confirmaciones de cotizaciones, solicitudes de depósitos, liquidaciones, etc...).

La necesidad de GRUPO MAGIC COSTABLANCA era la automatización de las tareas de dichos procesos y el registro de las cotizaciones en un solo sistema accesible y compartido por todos los actores implicados en una cotización Gestores de Ventas y Gestores de Cobros.

El Departamento de Fidelización de Reservas de GRUPO MAGIC COSTABLANCA tenía similares problemas que su Central de Reservas. Al no disponer de un sistema compartido, resultaba difícil coordinar la actuación de dicho Departamento con los Directores de Hotel para la gestión de las reclamaciones e incidencias por parte de los clientes. Así mismo, carecían de un sistema

de avisos sobre los plazos de las reclamaciones para realizar las diferentes tareas que su procedimiento de atención al cliente requería. Tampoco disponían de informes adecuados sobre la ejecución del procedimiento.

Al tener la información distribuida en diferentes sistemas para poder clasificar a clientes y agencias y poder orientar al segmento adecuado sus campañas, el Director de Marketing de GRUPO MAGIC COSTABLANCA necesitaba tener en un solo sistema todos los datos introducidos en diferentes sistemas.

Por otra parte, el Departamento de Marketing necesitaba conocer la efectividad de cada campaña de email, una vez lanzada, conociendo el número de actividades creadas para cada campaña, el número de destinatarios que habían recibido de la misma, así como de los impactos sobre su Web debidos al lanzamiento de la misma.

Y aun más, necesitaba conocer la efectividad de la campaña en términos de reservas realizadas a través del canal Web, como consecuencia del lanzamiento de una campaña.

También existía la necesidad de lanzar campañas a través de SMS a sus clientes desde el propio Microsoft Dynamics CRM;

Finalmente precisaba que el sistema realizara sin intervención humana multitud de pequeños detalles para conseguir fidelizar al cliente (felicitación automática de cumpleaños/aniversarios con email de oferta, felicitación de navidades a los clientes, etc...).



Solución

Los consultores de implantación, en colaboración con las diferentes Direcciones del GRUPO MAGIC COSTABLANCA, analizaron los procesos de Atención al Cliente, Ventas y Marketing para implementar Dynamics CRM adaptándolo a las necesidades y requerimientos específicos: automatización, control y registro de información, obteniéndose los siguientes resultados:

El sistema de reservas vía Web se sincroniza diariamente con el RCD. A su vez, el proveedor del Sistema Transaccional de Reservas ha hecho lo mismo con el RDC, de modo que en el RCD quedan integrados todas las fuentes de datos de la organización.

Además, el RCD está también sincronizado con Microsoft Dynamics CRM, de modo que toda la información de la cadena hotelera, independientemente de su origen, está disponible en Dynamics CRM, para su explotación por parte del Área de Marketing, el Departamento de Fidelización/Atención al Cliente y el Departamento de Ventas.

Asimismo, se ha diseñado los procesos de venta necesarios para automatizar y proceder a las tareas de cada fase de este proceso.

Los Gestores de Reservas y los Gestores de Cobros comparten en un solo sistema la información sobre las cotizaciones y muchas de las tareas rutinarias quedan automatizadas por Dynamics CRM (envío automático de cotización al cliente, Email con la solicitud del depósito al cliente, etc...).

El registro y gestión de las reclamaciones e incidencias por parte de los clientes contempla los flujos de trabajo necesarios para automatizar y proceder a las tareas de cada fase del proceso.

De este modo, los Gestores de Reclamaciones y los Directores de Hotel también comparten en un solo sistema la información sobre las reclamaciones y muchas de las tareas rutinarias quedan automatizadas (aviso al director de la necesidad de su intervención, comunicación automática al Departamento de Seguros en función del tipo de caso, recordatorio a los Gestores de Reclamaciones de la fecha límite de contestación, etc...).

En cuanto a la gestión de campañas de marketing, se ha implantado una solución específica que amplía la funcionalidad estándar de Dynamics CRM, ENCAMINA.IMPACTO, que permite al Departamento de Marketing disponer de los datos cuantitativos para medir de forma estricta y detallada el rendimiento de cada campaña de email en términos económicos, conforme a las necesidades de GRUPO MAGIC COSTABLANCA. Como parte de estas necesidades se ha habilitado el uso de campañas vía SMS desde el CRM.

Finalmente, GRUPO MAGIC COSTABLANCA emplea dynamics CRM en su estrategia de fidelización de sus clientes, a través de correos electrónicos de felicitación, atención a la llegada al hotel, etc.

General | Configuración | Tableros | Documentación | Knowledge base | Contacto

Reserva de Hotel (Reservaciones)

Fecha reserva hotel: 20/11/2010

Reserva de Hotel (Reservaciones de Hoteles al Cliente)

Fecha cobro: 20/11/2010

Estado del reserva:

Fecha entrada: 20/11/2010 | Fecha de salida: 20/11/2010

Referencia seguro: | Referencia: # No. 1 2

Referencia condado: | Seguro indemnizado: \$0

Información sobre la compensación:

Activo compensación: SI | Tipo de compensación: Incurrido

Activo compensación: NO | Tipo de compensación: No compensación

Activo compensación: NO | Tipo de compensación: No compensación

Activo compensación: NO | Tipo de compensación: No compensación

Compensación: \$0 al cliente (seguro de múltiples reservas)

General | Configuración | Tableros | Documentación | Knowledge base | Contacto

Reserva de Hotel (Reservaciones)

Fecha reserva hotel: 20/11/2010

Reserva de Hotel (Reservaciones de Hoteles al Cliente)

Fecha cobro: 20/11/2010

Estado del reserva:

Fecha entrada: 20/11/2010 | Fecha de salida: 20/11/2010

Referencia seguro: | Referencia: # No. 1 2

Referencia condado: | Seguro indemnizado: \$0

Información sobre la compensación:

Activo compensación: SI | Tipo de compensación: Incurrido

Activo compensación: NO | Tipo de compensación: No compensación

Activo compensación: NO | Tipo de compensación: No compensación

Activo compensación: NO | Tipo de compensación: No compensación

Compensación: \$0 al cliente (seguro de múltiples reservas)

Beneficios

Las personas que usan Microsoft Dynamics CRM comparten ahora una única herramienta que les ayuda y guía en la gestión de sus procesos. Dynamics CRM automatiza cientos de tareas que antes tenían que recordar realizar de forma manual; ahora es el 'sistema' quien se encarga de realizar todas estas tareas rutinarias.

Se ha automatizado las acciones de marketing y el control sobre ellas, la gestión cuenta ahora con datos reales, sincronizados automatizados para optimizar las ventas y mejorar el servicio al cliente.

Las dos aplicaciones con las que ya contaba HOTELES MAGIC COSTA BLANCA vuelcan ahora en un solo Repositorio Común de Datos toda su información optimizando el rendimiento de ambas.

Por su parte ahora las diferentes Direcciones del hotel y la Dirección General, disponen de toda la información generada en diferentes sistemas de la organización en Microsoft Dynamics CRM, con lo que de forma centralizada disponen de veraces informes de gestión sobre la actividad del grupo.

Para más información

Si desea obtener más información sobre los productos y servicios de Microsoft póngase en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente en el 902-197-198. Para obtener acceso a la información a través de Internet, visite:

www.microsoft.es

Si desea obtener más información acerca de los productos y servicios de Grupo Magic Costa Blanca, llame al número 902 165 454 o visite el sitio Web:

www.hoteles-costablanca.com/

Si desea obtener más información acerca de los productos y servicios de Encamina, S.L., llame al número 902 196 893 o visite el sitio Web: www.encamina.com

Microsoft Dynamics

Microsoft Dynamics ofrece una amplia gama de aplicaciones y servicios empresariales integrados, diseñados para ayudar a las pequeñas, medianas y grandes empresas a estar mejor conectadas con clientes, empleados, socios y proveedores.

Para obtener más información sobre Microsoft Dynamics, visite:

www.microsoft.es/dynamics

© 2003 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.

Este caso práctico sólo tiene fines informativos. MICROSOFT NO OTORGA GARANTÍAS EXPRESAS NI IMPLÍCITAS EN ESTE

RESUMEN. Microsoft, Microsoft Dynamics® CRM, Microsoft® Windows®, 2007 Microsoft® Office System, Windows Server®, Microsoft® SQL Server® son marcas registradas o marcas

comerciales de Microsoft Corporation en Estados Unidos y/o en otros países. Los nombres de las empresas y productos reales aquí mencionados pueden ser marcas comerciales de sus respectivos propietarios

Software y servicios

- Microsoft Dynamics® CRM
- Microsoft® Windows®
- 2007 Microsoft® Office System
- Windows Server®
- Microsoft® SQL Server®

Hardware

Partners

Encamina, S.L.