



Grupo Radio Centro: Afrontando los retos de la competitividad

Microsoft CRM

Caso de estudio

“Nuestro principal activo en Grupo Radio Centro es el capital humano, somos generadores de servicios informativos y de entretenimiento, es por eso que nuestro compromiso será seguir ofreciendo instrumentos que mejoren la productividad y nos permita seguir afrontando los retos en un mundo de alta competitividad”

Pedro Beltrán Nasr
Director de Finanzas e Informática
Grupo Radio Centro



Gruppo Radio Centro (GRC) es una compañía radiodifusora líder en México cuyas actividades son la producción y radiodifusión de programas de diversos géneros, contando con 14 estaciones de radio. Debido a su crecimiento y con el afán de mantener su eficiencia y competitividad, GRC había detectado varias áreas y procesos para mejorar mediante un ambicioso proyecto de renovación tecnológica en los rubros de estandarización de plataforma y correo electrónico, seguridad en cómputo, solución CRM y servicios multimedia.

La empresa inició la búsqueda y evaluación diversas soluciones tecnológicas, llegando a la conclusión de que Microsoft cubría todo su abanico de requerimientos a través de una oferta completa de aplicaciones. Luego de un proceso de implementación por etapas, GRC ha obtenido beneficios como la estandarización e integración de su plataforma de trabajo, la conexión de sus diferentes aplicaciones, redes y servicios Web; el control de sus comunicaciones; la eficiencia en la seguridad informática; la integración de sus soluciones empresariales con el CRM de Microsoft y servicios multimedia de calidad, entre otros.

PERFIL DEL CLIENTE	SITUACIÓN	SOLUCIÓN	BENEFICIOS
<p>Grupo Radio Centro es una empresa líder en la producción y transmisión de programas musicales, de entretenimiento, información, entrevistas y eventos especiales.</p> <p>Cuenta con 14 estaciones de radio y es una empresa pública que cotiza en la bolsa de Nueva York.</p>	<p>GRC había detectado varias áreas dentro de la empresa susceptibles de mejorar, buscando eficientar operaciones, optimizar procesos, mejorar rentabilidad, garantizar la seguridad de los datos, mejorar la comunicación y ofrecer productos y servicios acorde a las necesidades de los clientes. Esto implicaba la estandarización de su plataforma, su infraestructura de comunicaciones, cómputo seguro, soluciones empresariales y servicios multimedia.</p>	<p>Radio Centro implementó Microsoft CRM 1.2 en su versión en español. Dentro de las ventajas que encontró se ubican un costo razonable, una herramienta de muy fácil operación, adaptabilidad a la red con Windows Server 2003, integración transparente con Exchange y SQL Server y próximamente la posibilidad de ofrecer cómputo móvil.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conexión y seguimiento a clientes ▪ Integración de mercadotecnia, ventas y la Dirección General; ▪ Se obtuvo privacidad en la información depositada en el CRM, ▪ Permitted sensibilizarse de las necesidades de los anunciantes y conocerlos mejor. ▪ Generación de campañas enfocadas de mercadotecnia

“Actualmente, Grupo Radio Centro basa sus sistemas en un 90% en tecnología Microsoft, utilizando servidores Windows Server 2003, SQL Server 2000, ISA Server 2004, Exchange Server 2003 y Microsoft CRM 1.2, entre otros. Esto nos ha permitido tener innovación, integración y un mejor servicio al cliente”.

Eduardo Segura Rodríguez
Gerente de Informática
Grupo Radio Centro



Situación

Debido al crecimiento de la empresa y con el afán de mantener su eficiencia y competitividad, GRC había detectado varias áreas y procesos susceptibles de mejorar, buscando eficientar operaciones, optimizar el trabajo, mejorar rentabilidad, garantizar la seguridad de los datos y la red, perfeccionar la comunicación y ofrecer productos y servicios acorde a las necesidades de los clientes y con conocimientos de sus preferencias.

El proyecto de renovación tecnológica era sumamente ambicioso e iba a requerir de varias soluciones que pudieran integrarse e interconectarse.

Los ingresos de GRC se derivan de la venta de tiempo comercial de las estaciones de radio, por ello, era imperiosa la necesidad de contar con una solución que le permitiera conocer a detalle el perfil de sus clientes para predecir patrones de compra, personalizar ofertas y ofrecer una mejor atención y servicio, además de que la aplicación fuera fácil de utilizar para los usuarios.

Solución

En cuanto a solución CRM, GRC nuevamente fue un *Early Adopter*, ya que implementó **Microsoft CRM 1.2** en su versión en español,

convirtiéndose en la primera empresa mediana en implantarlo en toda América Latina. Dentro de las ventajas que GRC encontró se ubican un costo razonable, una herramienta de muy fácil operación, adaptabilidad a la red con Windows Server 2003, integración transparente con Exchange y SQL Server y próximamente la posibilidad de ofrecer cómputo móvil. Usando el motor de Exchange pueden enviar y recibir correo desde la misma consola del CRM, sin tener que cambiarse de aplicación.

Beneficios

A través del uso de la tecnología CRM, Radio Centro ha obtenido beneficios tales como:

Integración

Mercadotecnia, ventas y la Dirección General

Reducción de Costos

Se redujo considerablemente el uso de papel. Además, se obtuvo privacidad en la información depositada en el CRM

Seguimiento a Clientes

Permitió sensibilizarse a las necesidades de los anunciantes y conocerlos mejor, entre otros.

Acerca de Microsoft CRM 1.2®

Microsoft CRM 1.2® libera a los gerentes, vendedores y empleados de servicios al cliente de los procesos engorrosos que ocupan su tiempo y los ayuda a obtener la información que necesitan para enfocarse en vender de manera efectiva y proveer servicio de calidad-al negocio para construir relaciones rentables con sus clientes.

Software para Agilizar los Negocios

Para Más Información

Para más información acerca de los productos y servicios de Microsoft, llamar al Centro de Atención a Clientes al 01-800-527-2000 en México. Para obtener información usando Internet, visite el sitio: <http://www.microsoft.com/mexico>.

Para más información acerca de los productos y servicios de **Grupo Radio Centro** visite su sitio Web en: <http://www.grc.com.mx>

© 2005 Microsoft Corporation. Todos los derechos reservados.

Este caso de estudio es para propósitos informativos únicamente. MICROSOFT NO DA GARANTIAS EXPRESAS O IMPLICITAS EN ESTE RESUMEN.

Microsoft, Microsoft CRM 1.2 © Windows Server 2003 ©, SQL Server 2000 ©, ISA Server 2004 ©, Exchange Server 2003 © son también marcas registradas de Microsoft Corporation en Estados Unidos y/o otros países. Los nombres de compañías actuales y productos mencionados aquí pudieran ser marcas registradas de sus respectivos dueños.

Fecha de Publicación: **Febrero de 2005**