



Microsoft Dynamics Caso de éxito: Teatre Lliure

teatre lliure

Teatre Lliure gestiona la difusión de sus comunicaciones, sus abonados y sus invitaciones de protocolo mediante Microsoft Dynamics® CRM

Visión General

País: España.

Sector: Teatro.

Perfil de cliente

Teatre Lliure es uno de los teatros de referencia dentro del sector, caracterizado por una apuesta firme a favor de la innovación y las nuevas tendencias y por una gran labor en el campo de la difusión pedagógica.

Situación

La actividad comercial de Teatre Lliure, focalizada en la gestión de sus abonados, y de marketing y centrada en la difusión de sus comunicaciones, ha experimentado un gran incremento en concordancia con el crecimiento del propio teatro. Mediante Microsoft Dynamics CRM Teatre Lliure ha iniciado un proceso de homogenización de su sistema de información con la finalidad de poder gestionar con mayor eficiencia la comunicación con la gran variedad de actores con los que mantiene una estrecha relación: prensa, administración pública, escuelas, bibliotecas, teatros, abonados, suscriptores, promotores, compañías de teatro y danza...

"Con Microsoft Dynamics CRM hemos automatizado la difusión de nuestras comunicaciones, desde las suscripciones al boletín semanal desde nuestra web hasta la distribución del programa de temporada."

D. David Vericat, Director de Comunicación, Teatre Lliure

Teatre Lliure implanta Microsoft Dynamics CRM para automatizar la difusión de sus comunicaciones, vía e-mail o vía correo ordinario, gestionar las reservas de localidades de sus abonados y las invitaciones de protocolo, sincronizar las suscripciones al boletín semanal procedentes de su portal web y simplificar el proceso de convocatoria de ruedas de prensa y pases fotográficos de los distintos espectáculos del teatro.

"La capacidad de disponer a diario de una visión nítida de la situación de las reservas de abonados y de las invitaciones de protocolo permite tomar decisiones más eficientes y reforzar nuestra comunicación con nuestros abonados y nuestros invitados."

D. David Vericat, Director de Comunicación, Teatre Lliure

Situación

El primer objetivo de Teatre Lliure era el integrar y homogenizar los procesos de difusión de comunicaciones, tan diversos como el boletín semanal, el programa de temporada, los comunicados de prensa, los flyers trimestrales, los flyers pedagógicos, etc., teniendo presente tanto la automatización de procesos hasta ahora manuales como el control de qué difusiones se han enviado a cualquiera de las diferentes cuentas o contactos.

El segundo objetivo consistía en organizar los datos de los diversos actores de forma ordenada en Microsoft Dynamics CRM, bien cuentas del tipo escuelas, promotores, administración pública, prensa, etc. o bien contactos como los participantes en espectáculos, los abonados, los invitados de protocolo, etc.

El tercer objetivo era el poder gestionar las invitaciones de protocolo a los estrenos de cada espectáculo, automatizando dicho proceso para poder enviar dichas invitaciones vía e-mail o por carta o tarjeta mediante correo ordinario; siempre teniendo presente el aforo de la sala.

El cuarto y no menos importante objetivo de Teatre Lliure era la gestión de los abonos y el control de las diferentes modalidades de reserva a funciones así como de la asistencia real a cada espectáculo con la finalidad de optimizar el aforo del mismo.

Solución

La solución para Teatre Lliure, basada en el producto Microsoft Dynamics CRM, consta de los siguientes elementos:

- Definición en Microsoft Dynamics CRM de un sistema de difusión de comunicaciones basado en la automatización de los envíos según el tipo de difusión y según las diversas suscripciones que las cuentas o los contactos tienen asociadas a cada tipo de difusión.
- Sincronización entre el portal web de Teatre Lliure y Microsoft Dynamics CRM para cargar automáticamente los suscriptores al boletín semanal del teatro.
- Definición de las cuentas y contactos según su tipología y asociación automática a los tipos de difusión: convocatorias de prensa para todas las entidades de tipo prensa, recepción de programas de temporada para todos los abonados, etc.
- Gestión en Microsoft Dynamics CRM de las temporadas del teatro, con sus espectáculos, funciones, participantes y autores teatrales.
- Automatización del envío de invitaciones de protocolo a los estrenos de cada espectáculo dependiendo del nivel de protocolo de los contactos: patrones del teatro, VIP's, prensa, etc.
- Gestión en Microsoft Dynamics CRM de los abonados, los distintos tipos de abono, las reservas a espectáculos y el control de asistencia a los mismos.

"Microsoft Dynamics CRM nos ofrece una funcionalidad que justifica ampliamente el retorno de la inversión, más aún si está integrado con nuestro portal web."

D^a. Mónica Arús, Subdirectora General. Teatre Lliure

Beneficios

El primer beneficio obtenido con la implantación de Microsoft Dynamics CRM en Teatre Lliure es la centralización de todos los datos gestionados por el Departamento de Comunicación, hasta entonces residentes en aplicaciones a medida no relacionadas unas con otras.

El segundo beneficio para Teatre Lliure es la automatización de muchos procesos manuales, con el consiguiente decremento en la generación de datos erróneos o inconsistentes: suscripciones al boletín semanal, convocatorias de prensa, reservas de abonos, etc.

Otro de los beneficios es el de disponer de una única herramienta para todas las gestiones propias del departamento, redundando en la eficiencia de la gestión diaria y en la formación del personal; con la posibilidad futura de ir integrando en Microsoft Dynamics CRM otros departamentos del teatro así como una sincronización con el sistema ERP.

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 dreisig linx information technologies, llame a los números 917 014 060 - 933 030 060 o visite el sitio Web: www.dreissig.es

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

Software y servicios

- Microsoft Dynamics® CRM
- Microsoft® Windows®
- 2007 Microsoft® Office System
- Microsoft Visual Studio®
- Windows Server®
- Microsoft® Exchange Server
- Microsoft® SQL Server®

Hardware

Dos servidores de virtualización redundantes con HA de la familia HP Proliant DL360 G5 con doble procesador QuadCore Xeon y 16Gb RAM Almacenamiento compartido con FiberChannel HP Modular Smart Array 2012FC conectada en una SAN mediante Switching HP FiberChannel SAN Switch

Partner

dreisig linx information technologies

© 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, Microsoft Visual Studio®, Windows Server®, Microsoft® Exchange 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

Microsoft®