

Éxito Softland

Conoce las empresas y las situaciones que lograron superar gracias a la confianza que depositan en Softland

ACTUALIZACIÓN EN PROCESOS DE VENTAS Y TECNOLOGÍA //

BT

BT es una empresa innovadora cuyo principal objetivo es la difusión de los productos que ofertan las agencias de viajes y los prestadores de servicios turísticos, a través de tres líneas de negocio: medios, comunicación y marketing. El mundo de los viajes y de la comunicación tiene gran dinamismo por lo que la principal estrategia consiste en estar un paso delante de la competencia.

En Boletín Turístico era necesario establecer un control más exacto de los contactos con clientes, de los vendedores y de la operación del día, así como consolidar en un sólo lugar la base de datos de clientes.

Con 18 años de trayectoria, 55% del mercado y más de 80 empleados, la misión de esta empresa es ser el enlace entre los proveedores de servicios turísticos, las agencias de viajes y los viajeros. Entre sus clientes más importantes se encuentran: American Express, Aeromexico, Mexicana, Camino Real, United Airlines y Aviaca. Tiene los derechos de "Traveler's Guide" y su principal producto es considerado como el Manual de Ventas de los agentes de viajes de la República Mexicana.

Gabriela Jara, directora de ventas, comenta que necesitaban una actualización en cuanto a procesos de venta y tecnología, tener el registro de seguimiento a clientes y un sistema compatible con su ERP.

"Ahora con Microsoft Dynamics™ CRM, en sólo ocho sesiones de trabajo, tenemos un monitoreo de empleados y clientes, sabemos qué es lo que se está haciendo" señala Gabriela. En BT ahora se tiene un status de juntas, clientes, relaciones y resultados que se da a conocer incluso a quienes no asistieron para una mejor comunicación. Las bases de datos están unidas y con fácil acceso para todo el personal. "Lo que se espera en el corto plazo, es contar con reportes instantáneos a la medida, y conocer las inquietudes y descontentos de los clientes para lograr un control oportuno e inmediato de las relaciones", agregó Jara.

Otra de las ventajas que tanto ayudan a BT es que el CRM está 100% ligado a Outlook, acoplándose de forma transparente con los procesos, algo vital en la relación y seguimiento de los clientes. "Llegamos a la conclusión de que Microsoft Dynamics™ CRM era el que mejor se adaptaba a nuestras necesidades, y el nivel de los consultores de Softland permitió una gran comunicación para entender y adaptar nuestros procesos perfectamente. Además el tiempo de implementación fue muy rápido y la atención y soporte es muy eficiente", mencionó Gabriela acerca de Softland.

"Estamos felices y hemos tenido muy buenos resultados gracias al producto, la capacitación y el servicio de Softland. Esperamos alcanzar aún mejores logros y resultados a lo largo de nuestra relación", finaliza Gabriela.

