

Primera Jornada “CRM y soluciones para avanzar hacia la empresa orientada al cliente”

05/08/2007

El pasado jueves, 22 de junio, se celebró la I Jornada “CRM y soluciones para avanzar hacia la empresa orientada al cliente”, organizada conjuntamente por LKS, la Camara de Gipuzkoa y la Facultad de Empresariales de Mondragón Unibertsitatea.

El CRM o la gestión de las relaciones con los clientes soportada en la aplicación de las Nuevas Tecnologías es, actualmente, una de las áreas más importantes en el ámbito de la gestión. Por un lado, por la importancia del cliente como activo clave y, por otro, por la incidencia de las Nuevas Tecnologías en la gestión diaria de las empresas. Sin embargo, la implantación de dichos proyectos no ha tenido el éxito esperado, entre otras cosas, por la excesiva importancia concedida a la tecnología por encima de una visión estratégica de su uso.

A lo largo de toda la mañana los responsables de las empresas gipuzkoanas tuvieron la oportunidad de escuchar a **expertos** en el ámbito de la gestión de las relaciones con los clientes así como aprender de las experiencias de empresas que han puesto en marcha proyectos para mejorar la gestión de sus relaciones con los clientes.

La mañana se dividió en **tres bloques** bien diferenciados:

1. LKS Consultores y el Doctor **Jesús de Madariaga** de la Universidad Complutense afrontaron la implantación de los proyectos CRM desde una vertiente estratégica, incidiendo en la importancia de considerar la tecnología en función de la estrategia, con un claro objetivo: Situar al cliente en el centro de toda decisión empresarial, en la búsqueda de la verdadera empresa orientada al cliente.
2. Posteriormente, las empresas **Fagor Ederlan** y **Ramon Vizcaíno** trasladaron a los asistentes sus experiencias en la implementación de proyectos CRM, centrándose principalmente en el porque de dichos proyectos, las tareas desarrolladas así como los principales obstáculos encontrados en el camino.
3. Finalmente, **ORACLE** y **MICROSOFT** completaron la sesión matinal trasladando a los participantes en la jornada las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías para la mejora del vínculo con el cliente.



imagen11