

# “CRM eta bezeroarengana bideratutako enpresetara hurbiltzeko baliabideak” lehenengo saioa.

2006/06/27

Pasa den ostegunean, ekainaren 22an, **Mondragon Unibertsitateko Empresa Zientzien Fakultateak, LKS-k eta Gipuzkoako Ganbarak antolatu zuten “CRM eta bezeroarengana bideratutako enpresetara hurbiltzeko baliabideak” Igo saioa.**

# CRM

---

Gaur egun, kudeaketaren arlo garrantzitsuenetako bat da, Teknologia Berrien aplikazioetan oinarritutako **CRM**-a edo bezeroekiko harremanen kudeaketa. Alde batetik, bezeroak, aktibo klabe bezala duen garrantziagatik eta bestetik, Teknologia Berriek, enpresako eguneroko kudeaketan duten eraginagatik. Hala ere, proiektu hauen ezarpenak ez du espero zen arrakasta izan, besteak-beste, ikuspegi estrategiko bezala erabili beharrean, teknologiei eman zaien gehiegizko garrantziagatik.

Goiz guztian zehar, gipuzkoako enpresetako **arduradunak**, bezeroarekiko harremanen kudeaketan adituak diren pertsonen hitza entzuteko aukera izan zuten, aldi berean, hainbat enpresak, beraien bezeroekin dituzten harremanak hobetzeko martxan jarri dituzten proiektuen berri izan zuten eta beraiengandik ikasteko aukera.

Goiza, ondo bereizitako **hiru ataletan** banatu zen:

1. LKS Consultores eta Unibertsitate Complutenseko **Jesús de Madariaga** Doktoreak, ikuspegi estrategiko batetatik heldu zioten CRMren inplantaziorako proiektuen gaiari, teknologia strategiaren arabera kontutan hartu behar zela esanaz eta helburu argi batekin; bezeroa, enpresako edozein erabakiren abiapuntu izan behar dela benetan empresa bezeroarengana bideratu nahi badugu.
2. Ondoren, **Fagor Ederlan** eta **Ramón Vizcaíno** enpresek, beraien esperientzien berri eman zuten CRMaren inplementazioan, batez ere, proiektu hauen zergaitian, egin zituzten ekintzetan eta bidean aurkitutako oztopoetan hitzaldia kokatuz.
3. Azkenik, **ORACLE** y **MICROSOFT**-ek osatu zuten goizeko saioa, teknologia berriek eskeintzen dituzten aukerak bertan zeuden pertsoneri aurkeztuz.