

Sage CRM permite a El Chaparral maximizar la información de clientes



Cliente

Club de golf El Chaparral

Industria

Gestión de un club de golf

Localidad

Mijas (Málaga)

Solución

Sage CRM

El Chaparral Golf Club es uno de los campos de golf más reconocidos de la Costa del Sol. Antonio Rubio y su empresa familiar gestionan desde hace 7 años este club, con el objetivo de ser uno de los campos de referencia de la Costa del Sol.

Diseño Original de Pepe Gancedo, es el único campo de la Costa del Sol con 6 pares 3, 6 pares 4 y 6 pares 5. Con una longitud de 6.000 metros de largo, cuenta con una gran variedad de hoyos y es bastante exigente, por lo que requiere gran precisión y habilidad.

Entre las personas que acuden a este club de golf, concebido como un campo mixto, se encuentran tanto los socios (150) como otro tipo de clientes de pago directo. En total, pasan unas 40.000 personas todos los años por estas instalaciones.

Tras contactar con ISGe, partner de Sage especializado en servicios de software, le presentaron, dadas sus necesidades, Sage CRM. "La propuesta que nos hizo nos pareció interesante y decidimos contratarlo", explica Antonio Rodríguez, director comercial del club de golf.

De la hoja de cálculo al CRM

La base de datos de contactos del club de golf está compuesta por, aproximadamente, unos 8.000 contactos. La compañía buscaba "maximizar" y sacar la mayor rentabilidad posible a esa base de datos de contactos. Algo que les impulsó a apostar por un software que gestionara la relación con los clientes. "Tenía una base de datos relativamente grande y necesitaba un programa que me ayudara, sobre todo, a poder comunicarme con los clientes y hacerlo de una manera sencilla", nos comenta Antonio Rodríguez.

Asimismo, la compañía quería poder dedicar menos tiempo, pero de una manera más efectiva, a realizar estas labores de comunicación y contacto con los clientes del club de golf.

"Cada vez que tenía que hacer un mailing o quería contactar con algún grupo de clientes, este proceso me llevaba mucho tiempo". En este sentido, Antonio Rodríguez explica que ahora tiene todos los contactos definidos y etiquetados por grupos, lo que le facilita la comunicación con ellos. "A través de Sage CRM únicamente tengo que parametrizar y hacer un envío a un grupo"

‘Gracias a Sage CRM puedes rentabilizar mucho más tu tiempo, ya que tienes más organizada tu base de datos de clientes’

Reto

Maximizar la información que se posee de los clientes y ahorrar tiempo en la comunicación con los mismos, logrando que ésta sea más eficiente.

Resultados

Optimización del tiempo en la gestión de los clientes y las nuevas posibilidades que ofrece Sage CRM.



‘Tenía una base de datos relativamente grande y necesitaba un programa que me ayudara, sobre todo, a poder comunicarme con los clientes y hacerlo de una manera sencilla. Algo que ha logrado con Sage CRM’

Antonio Rodríguez
Director comercial
El Chaparral

Club de golf El Chaparral
Urbanización El Chaparral, N-
340 km. 203
29648 Mijas Costa (Málaga)
Teléfono: 952 587 733
www.golfelchaparral.com

Isge
Cl. Padre Celestino, 16
14500 - Puente Genil
CÓRDOBA
www.isge.es

Sage España
c/ Labastida 10-12
28034 Madrid
Teléfono: 900 878 705
www.sage.es

Cabe señalar que, hasta la implantación de Sage CRM, la base de datos de clientes residía en una hoja de cálculo.

El traspaso de datos

Es precisamente esta base de datos en una hoja Excel una de las principales tareas que se tuvo que acometer en la implantación de Sage CRM, puesto que había que traspasar todos esos datos a la nueva aplicación.

ISGe, encargada de realizar el traspaso, no tardó en realizar este proceso. "Fue rápido y sencillo".

Realizado el traspaso, ISGe se encargó de impartir la formación de Sage CRM, destacando las posibilidades que el programa ofrecía.

Antonio Rodríguez destaca la facilidad y rapidez con la que ISGe implantó Sage CRM.

Rapidez

Preguntado por las características o funciones que destacaría de Sage CRM, Antonio Rodríguez destaca la rapidez del producto.

"Puedes rentabilizar mucho tu tiempo", subraya, "ya que a través del programa tienes mucho más organizada la información y tu base de datos de conocimiento". Algo que, además, permite, según esta voz, ser más eficiente.

Por ejemplo: la posibilidad de realizar campañas. "Hasta ahora lo que más he utilizado ha sido la organización de la base de datos, así como el envío de mailings de clientes".

"De todas las posibilidades que nos ofrece el programa y que podremos llegar a utilizar, aún sólo hemos explotado el 15 por ciento".

Pequeña personalización

La implantación de Sage CRM se ha llevado a cabo con alguna pequeña modificación específica para este cliente. Más concretamente, y según nos explicaba Antonio, se han realizado algunas personalizaciones sobre algunos parámetros de la hoja de cada cliente".

De esta forma, El Chaparral ha podido incluir determinada información que ya poseía de cada cliente, adaptando de esta manera a las necesidades específicas del negocio. "Así me resulta más fácil e intuitivo el poder utilizar la

herramienta, sobre todo a la hora de realizar plantillas", explica nuestro interlocutor.

Integración con la infraestructura existente

Sage CRM es el primer software de Sage que el club de golf El Chaparral utiliza.

De hecho, la integración de Sage CRM con Microsoft Exchange "funciona perfectamente", por lo que El Chaparral hace uso de las posibilidades de interconexión que, en este sentido, aporta Sage CRM. Los contactos y las agendas pasan, pues, a estar integradas, enlazadas y combinadas.

"Los correos de Outlook están perfectamente sincronizados con Sage CRM, al igual que las citas y los contactos. No hemos tenido ningún problema".

Satisfacción global

El ahorro de tiempo y el poder sacar el máximo partido de la información que posee de sus contactos son los principales argumentos a favor de la utilización que, en este caso, aporta Sage CRM.

Sobre Sage

Sage Group plc es proveedor mundial líder de software de gestión empresarial para empresas pequeñas y medianas contribuyendo a la creación de las condiciones para que tengan éxito. Sage entiende que cada negocio es único. Ofrecemos productos y servicios que se adaptan a diferentes necesidades, sencillos de usar, seguros y eficaces. Creado en 1981, Sage empezó a cotizar en la Bolsa de Valores de Londres en 1989 y entró en el FTSE 100 en 1999. Sage tiene más de 6 millones de clientes y más de 13.380 empleados en 24 países que cubren el Reino Unido e Irlanda, Europa continental, Norteamérica, África del Sur, Australia, Asia y Brasil.

En España, Sage es una de las empresas referentes en el desarrollo de soluciones y servicios de gestión para medianas y pequeñas empresas, y cuenta con cerca de 1.100 empleados a lo largo de 21 delegaciones por todo el país.

Toda la información sobre Sage España en www.sage.es