



Microsoft Dynamics CRM Caso de éxito: CASA SEFARAD-ISRAEL



Visión General

País: España.

Sector: Público.

Perfil de cliente

CASA SEFARAD-ISRAEL es una entidad que impulsa el desarrollo de los vínculos de amistad y cooperación entre la sociedad española y la sociedad israelí, fomentando un mayor conocimiento de la cultura judía y profundizando en el estudio del legado de la cultura sefardí.

Situación

CASA SEFARAD-ISRAEL desarrollaba su actividad habitual utilizando fundamentalmente herramientas ofimáticas, sin disponer de una visión centralizada de sus gestiones y tareas.

Solución

Implantación de Microsoft Dynamics CRM y desarrollo de funcionalidades avanzadas para gestión de eventos.

Beneficios

- Unificación BBDD
- Calidad de la información
- Trabajo en equipo



CASA SEFARAD-ISRAEL implanta Microsoft Dynamics CRM en todas sus áreas.

"Con Microsoft Dynamics® CRM hemos unificado nuestras Bases de Datos y Listas de Distribución, para gestionar adecuadamente nuestras actividades de comunicación."

D. Ramón Albert, Gerente de Casa Sefarad-Israel.

CASA SEFARAD-ISRAEL es un organismo que nació dando cumplimiento al compromiso adquirido por el Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación, la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid, con los siguientes objetivos:

Profundizar en el estudio del legado de la cultura sefardí como parte integrante y viva de la cultura española.

Fomentar un mayor conocimiento de la cultura judía.

Impulsar el desarrollo de los vínculos de amistad y de cooperación entre la sociedad española y la sociedad israelí.

La implantación de Microsoft Dynamics CRM contribuye a que CASA SEFARAD-ISRAEL cubra sus objetivos, al dotarla de una avanzada solución de gestión de relaciones.



"La integración nativa de Microsoft Dynamics CRM en el entorno de Outlook ha permitido minimizar la curva de aprendizaje del equipo de usuarios, puesto que se han encontrado con nuevas funcionalidades en el entorno que ya utilizaban de forma habitual."

D. Ramón Albert, Gerente de CASA SEFARAD-ISRAEL.

Situación

CASA SEFARAD-ISRAEL, como espacio común y lugar de encuentro para las comunidades y organizaciones judías de España y de todo el mundo, necesitaba disponer de herramientas adecuadas para difundir el rico legado histórico sefardí y la realidad política, económica, social y cultural de las comunidades judías.

Además, la CASA SEFARAD-ISRAEL aspira a ser un instrumento de Diplomacia Pública en la medida en que completa la red institucional formada por la Casa de América, la Casa Asia, la Casa Árabe y la Casa África, reforzando así el entramado de referencia para la acción exterior de España.

Para ello, CASA SEFARAD-ISRAEL gestiona diversas actividades en varios campos:

- Culturales, difundiendo el patrimonio sefardí.
- Científicas, estableciendo programas de colaboración con instituciones israelíes y judías de todo el mundo.
- Artísticas, acercando a la sociedad española la tradición y la modernidad de la cultura israelí (cine, teatro, danza, conferencias...).
- Sociales, estimulando proyectos que involucren a las organizaciones judías de Israel, España y otros países.
- Educativas y formativas, contribuyendo a formar a las nuevas generaciones en los valores de la tolerancia y la convivencia a partir de las enseñanzas que se derivan de la tragedia del Holocausto.
- Económicas, favoreciendo los intercambios entre empresas y

grupos de interés económico de España e Israel.

Las gestiones realizadas se llevaban a cabo de forma semi manual, utilizando únicamente herramientas ofimáticas, concretamente Microsoft Office. Las funcionalidades ofrecidas por las herramientas ofimáticas permitían gestionar las comunicaciones, pero no se disponía de unificación de Bases de Datos ni visibilidad sobre las gestiones llevadas a cabo por cada uno de los departamentos de CASA SEFARAD-ISRAEL.

Una de las gestiones especialmente crítica y compleja era la gestión de eventos, entendida desde su propuesta hasta su ejecución, cubriendo todo su ciclo de vida. Las tareas se gestionaban de forma totalmente manual con lo que por una parte implicaba dedicar mucho tiempo y por otra creaba "islas" de forma que era complicado poder compartir información y asignar recursos en caso necesario.

Solución

Infoavan Soluciones, Gold Certified Partner de Microsoft con competencias Business Solutions (Dynamics), Information Worker y Networking Infrastructure, propuso llevar a cabo un proyecto de implantación rápido basado en las funcionalidades estándar de Microsoft Dynamics CRM para unificar rápidamente todas las Bases de Datos de CASA SEFARAD-ISRAEL en un único repositorio, partiendo de diversos orígenes de datos.

Esta unificación permitió depurar los datos actuales y dotarlos de calidad, garantizando mediante reglas de control que la calidad se mantuviese en el futuro.

"La experiencia de un Partner implantador como Infoavan Soluciones ha sido clave para lograr alcanzar los objetivos previstos en el alcance del proyecto."

D. Ramón Albert, Gerente de CASA SEFARAD-ISRAEL.

Se definieron una serie de ROLES de usuario para definir cuál debía ser la funcionalidad disponible a cada uno de ellos y se definieron una serie de flujos de trabajo.

En base a un estudio detallado, se efectuaron una serie de adaptaciones y desarrollos para dotar a la plataforma de la funcionalidad necesaria para cubrir el ciclo de vida completo de un evento, desde su propuesta hasta su clausura. Para ello se diseñaron una serie de entidades relacionadas que, combinadas con las funcionalidades estándar del módulo de marketing, permiten la gestión integral de un evento, incluyendo la gestión de aforos, desde Microsoft Dynamics CRM, permitiendo incluso emitir invitaciones basadas en plantillas de correo electrónico que facilitan la inscripción a un evento mediante un solo click.

Beneficios

La implantación de Microsoft Dynamics CRM en CASA SEFARAD-ISRAEL ha permitido que los usuarios, en función de sus ROLES, tengan la visibilidad necesaria de la información a medida que ésta va cambiando de estado.

Las propuestas de eventos son canalizadas mediante una serie de flujos de trabajo definidos al efecto que permiten que cada uno de los intervinientes lleve a cabo las funciones que le corresponden: propuesta, asignación de presupuesto, seguimiento de tareas, cumplimiento de hitos, gestión de logística, gestión de aforos...

Se ha conseguido garantizar un seguimiento detallado de todas las interacciones,

garantizando el cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos.

Se han diseñado funcionalidades que permiten visualizar mediante posicionamiento geográfico información relevante para los distintos departamentos de CASA SEFARAD-ISRAEL., poniendo a disposición de los usuarios una solución visual muy intuitiva que ayuda a su trabajo diario.

Asimismo se ha dotado a la plataforma de una serie de servicios web que han permitido al departamento de comunicación de CASA SEFARAD-ISRAEL establecer mecanismos de conexión de su web site con Microsoft Dynamics CRM, integrando de esta forma diferentes procesos con las funcionalidades de la plataforma, evitando la pérdida de información y garantizando respuestas en tiempo y forma.

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 CASA SEFARAD-ISRAEL, llame al número 91-391-10-02 o visite el sitio Web:

www.sefarad-israel.es

Si desea obtener más información acerca de los productos y servicios de INFOAVAN, llame al número 902-104-063 o visite el sitio Web:

www.infoavan.com

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® Server System
 - Windows Small Business Server Premium Edition
 - Exchange Server
 - Internet Security & Acceleration Server
 - SQL Server

Partners

INFOAVAN SOLUCIONES S.L.

© 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 es marca registrada o marca comercial 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®