

## Hoteles Sol Meliá



“Con Infor CRM podemos enviar más ofertas de una forma más personalizada, y esto es algo que ya está dando sus frutos”

MARC GALBIS, DIRECTOR DE BUSINESS INTELLIGENCE, SOL MELIÁ

### Una compañía innovadora.

Cada año recibe más de 23 millones de visitantes, Sol Meliá esta posicionada como la primer cadena hotelera de España –tanto en el mercado urbano como en los destinos vacacionales–, y es la tercera cadena hotelera más grande de Europa y la número 12 en el mundo. También es líder mundial en complejos hoteleros, y líder absoluto en los mercados de Sudamérica y el Caribe.

La cadena Sol Meliá administra más de 350 hoteles en 30 países bajo las marcas Meliá Hotels, TRYP Hotels, Sol Hotels y Paradisus Resorts. En su sitio web de viajes [www.meliaviajes.com](http://www.meliaviajes.com), ésta cadena ofrece paquetes de vacaciones, vuelos, hoteles y vehículos de alquiler para sus clientes, mientras que en su página corporativa [www.solmelia.com](http://www.solmelia.com), proporciona información corporativa y otros servicios.

La meta de esta empresa es ofrecer a sus clientes una experiencia de primer nivel, la cual comienza con las campañas de marketing. Sol Meliá, actualmente esta enfocada en mejorar el diálogo con sus clientes para que sus hoteles sean sus destinos globales de preferencia y se mantengan como tales.

## Caso de Éxito

### La estrategia utilizada...

La compañía hotelera Sol Meliá es de las más importantes en el mundo y, para continuar creciendo y superar el reto del marketing y la comunicación, utiliza la solución Infor CRM (Customer Relationship Management – Gestión de las Relaciones con los clientes por sus siglas en Inglés)

Con sus estrategias de marketing convencionales, Sol Meliá establecía un máximo de cuatro contactos anuales con sus clientes, inclusive con los mejores de ellos. “El proceso era complejo y muy laborioso”, explica Marc Galbis, Business Intelligence Director de Sol Meliá. “Esto restringía las ofertas que podíamos hacer y también la frecuencia de estas ofertas”.

“De hecho, debíamos preparar cada oferta con tres meses de anticipación, lo que nos limitaba muchísimo. Por eso nuestros objetivos con Infor CRM eran fortalecer las relaciones con los clientes, aumentar las ventas, e incrementar su tasa de fidelidad. Con Infor CRM hemos integrado todos nuestros canales y logramos una visión unificada de cada cliente”, añade Galbis. La implementación de Infor CRM Epiphany ha permitido a la cadena desarrollar una serie de potentes funciones para interactuar con sus clientes, analizar su cartera de clientes y gestionar sus campañas de marketing.

### Escoja de acuerdo a sus necesidades

Una vez llevado a cabo un exhaustivo proceso de selección, CRM de Infor demostró ser el único software capaz de ofrecer a la cadena hotelera la solución que integra perfectamente la funcionalidad de cubos OLAP, la “Minería de Datos” (data mining), la administración de campañas outbound (salientes) y el marketing en tiempo real.

El primer paso que se llevó a cabo fue implementar la solución Inbound Marketing & Outbound Marketing de Infor CRM Epiphany para lograr el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Tener una mejor visualización y conocimiento de la cartera de clientes
- Llevar a cabo nuevas iniciativas de cross-selling y up-selling
- Lograr un incremento significativo en la satisfacción de los clientes
- Incrementar el índice de fidelización de los clientes
- Mejorar los canales de comunicación con los clientes
- Realizar interacciones personalizadas con los clientes
- Mejorar y fortalecer las relaciones con los clientes



“Se eligió Infor CRM debido a que ofrece un paquete de soluciones potente e integrado para analizar, segmentar y crear listas de clientes para ejecutar las campañas de marketing, sin tener la necesidad de integrar soluciones informáticas en el proceso”, explica Galbis. “La solución Infor CRM se ha convertido en un pilar fundamental de nuestras bases de datos de clientes e iniciativas de marketing. Además, nos ha ayudado a generar nuestros propios análisis y campañas.

### El resultado.

Típicamente la cadena hotelera Sol Meliá tardaba 3 meses para preparar y enviar sus ofertas, debido a que no tenían un método sencillo y centralizado para examinar el impacto de las campañas que lanzaba al mercado, sin embargo después de implementar Infor CRM pueden realizar inmediatamente análisis detallados y medir los resultados. Además, las actuales campañas se administran vía Web y sólo requieren tres días de preparación.

Hoy en día, gracias a la utilización de Infor CRM, Sol Meliá tiene un mejor conocimiento de sus clientes y está capacitado para analizar sus indicadores clave (facturación, número y duración de las estancias y valor concreto de cada cliente). Esta funcionalidad para administrar permite a la compañía segmentar su cartera de clientes y ejecutar campañas de marketing específicas para la captación, transformación y retención de clientes. Además, con el programa MaS, las campañas de fidelización son ahora muy efectivas y fáciles de gestionar.

Inbound Marketing de Infor CRM Epiphany, es un modulo que permite a la empresa realizar un análisis inmediato de sus clientes y personalizar sus ofertas— se ha integrado en un servidor de aplicaciones BEA® WebLogic® y se implantará en las páginas web de la empresa. “Con Infor CRM enviamos la oferta correcta al cliente correcto”, afirma Galbis.

## Caso de Éxito

Ahora gracias al CRM se han obtenido resultados sorprendentes: la compañía ha incrementado su capacidad de cross-selling y up-selling y ha mejorado sus niveles de fidelización. “Ahora podemos enviar ofertas más personalizadas, actividad que ya está dando sus frutos” dice Galbis. “Podemos comunicar y promover las nuevas ofertas de una manera más eficaz y llegar hasta los clientes a través de diversos puntos de contacto.”



### Abiertos a un futuro innovador.

El siguiente paso que se dará consiste en integrar sinérgicamente las sofisticadas funciones de marketing de Infor CRM Epiphany en el Centro de Atención a Clientes y el sistema de reservas. Una vez que estén integradas estas funciones, Sol Meliá podrá administrar a todos sus clientes por todos los canales existentes, incluso por teléfono, correo electrónico o Internet. De esta manera, la cadena Sol Meliá cumple su objetivo inicial de obtener una visión unificada de sus clientes, también prevé integrar la solución Infor CRM en el Centro de Atención a Clientes para que los agentes puedan ofrecer ofertas más personalizadas cuando interactúen con los clientes. La aplicación Infor CRM utilizará las bases de datos existentes para ayudar a los agentes a presentar ofertas que cubran los intereses, necesidades y preferencias específicos de cada cliente. “Infor nos ha permitido iniciar un diálogo efectivo con nuestros clientes”, explica Galbis.

### Integración ERP.

Muchas empresas necesitan gestionar su solución CRM integrada con una solución ERP, para obtener de esta información de Clientes, Sucursales, Contactos, Ventas, etc. Infor CRM Epiphany puede integrarse fácilmente con la solución ERP de su empresa y ya viene preparado para integrarse “out of the box” con el ERP XA de Infor (también conocida como MAPICS) con Infor ERP Syteline y con otras soluciones Enterprise Resource Planning (ERP) de la extensa cartera de productos de Infor. No importa cual sea su solución ERP, Infor CRM Epiphany puede compartir datos con ella.

### Acerca de Infor.

Infor ofrece soluciones específicas para las empresas innovadoras. Gracias a su experiencia sectorial, Infor diseña soluciones permitiendo a las empresas de todos los sectores de actividad y tamaño convertirse en más innovadoras y adaptarse rápidamente a las evoluciones de un mercado global. Con más de 70.000 clientes, Infor revoluciona lo que las empresas esperan de un proveedor de aplicaciones de gestión empresarial. Para obtener información adicional de los productos de Infor en México visite [www.cimatic.com.mx](http://www.cimatic.com.mx)

Cimatic de México S.A. de C.V.  
Río Tíber 66 Piso 7  
Col. Cuauhtémoc  
México DF  
Tel. (55) 1500 0780  
[info@cimatic.com.mx](mailto:info@cimatic.com.mx)  
[www.cimatic.com.mx](http://www.cimatic.com.mx)

