



En Costa Rica

Especialista de BD Consultores expone en Microsoft Dynamics

- *El conocimiento y la experiencia de BD Consultores fueron elegidos por Microsoft, para presentar en su gira promocional, Microsoft Dynamics, la herramienta CRM.*

El arquitecto de soluciones y consultor internacional Alberto Alpízar, funcionario destacado de BD Consultores, fue seleccionado por Microsoft para llevar al público costarricense los detalles de la filosofía de Customer Relationship Management (CRM), durante el lanzamiento regional a Centroamérica y el Caribe de Microsoft Dynamics.

En el evento, llevado a cabo el pasado 21 de febrero, Alpízar expuso --con la experiencia que le da pertenecer a BD Consultores, la empresa líder en soluciones de e-business de la región-- las facilidades que ofrece la filosofía CRM y cómo pueden acceder a ella cada vez más empresas.

En su exposición, Alpízar hizo un recorrido histórico de la evolución de la filosofía CRM, donde destacó la importancia que tiene para la competitividad el manejo proactivo de los clientes, con una filosofía que organiza la rentabilidad de las empresas desde el mejoramiento continuo de servicio al cliente.

Según explicó el experto, el CRM colabora con todos los canales de servicio de la empresa, como los centros de llamadas, las plataformas de servicio, la atención en ventanillas y hasta la Web, además de contribuir para un mejor conocimiento del cliente y la alineación de los objetivos de la organización con los procesos.

Alpízar explicó que lo más importante del CRM es que como filosofía toca a toda la organización y obliga a que todos en la empresa se sientan vendedores: la información a la que se puede acceder desde interfases comunes permite que todos puedan tomar mejor sus decisiones.

“El mercado tiene la necesidad de optar por proveedores de tecnología que entiendan el negocio globalmente y puedan hacer sus propuestas desde la estrategia organizacional”, dijo Alpízar, quien explicó que precisamente eso es lo que hace BD Consultores, al entender mejor que nadie el CRM.

Para más información puede contactar a Patricia Vargas, por el teléfono 204-7222.