Modernización de la gestión de eventos sociales con SAP CRM

Unidad Editorial

Partner de implementación

stratesys

Resumen ejecutivo

Organización

Visión

Por qué SAP

Implementación

Solución

Beneficios

Futuro

Organización

Unidad Editorial

Sector

Media

Productos y Servicios

Medios de difusión de información y entretenimiento

Web

www.unidadeditorial.es

Soluciones y Servicios SAP

SAP CRM, SAP ECC y SAP BI

En línea con el liderazgo de Unidad Editorial en materia de innovación y calidad en el sector media, se lanza este proyecto de modernización de la gestión de eventos que se realizan en la compañía con dos objetivos claros: el incremento de la eficiencia del proceso y la mejora en la imagen del grupo en los eventos.

Resumen ejecutivo

Organización

Visión

Por qué SAP

Implementación

Solución

Beneficios

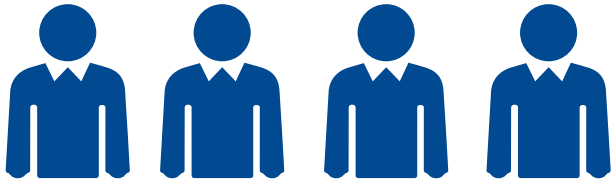
Futuro

Un grupo multimedia líder

Unidad Editorial es un claro referente de la prensa española a través de todos sus productos y se ha puesto a la cabeza de la innovación y desarrollo de los nuevos soportes de comunicación.

La audiencia de Unidad Editorial ha superado ya los 20 millones de seguidores diarios, muchos compartiendo soportes o cabeceras, pero juntos representando la evidencia de un proyecto de éxito que ha crecido con los cimientos del respaldo de la sociedad.

Unidad Editorial pertenece a RCS Mediagroup, uno de los principales grupos editoriales multimedia a nivel internacional. RCS Mediagroup nace en Italia, donde cotiza en Bolsa y se expande en el extranjero, hasta conseguir que el 40% de la facturación se genere en otros países, entre ellos España, Portugal, Francia, Reino Unido, EE.UU. y China.



Unidad Editorial cuenta con una plantilla de

1.800

empleados, de los cuales más del 60% son profesionales de la información

En el ejercicio 2011 Unidad Editorial facturó más de 495 millones de euros.

Unidad Editorial se proyecta como un grupo dispuesto a explorar todas las plataformas que les acerquen a quienes quieren informarse, formarse o entretenerse a través de sus medios, siempre con el denominador común de la calidad de contenidos.

Resumen ejecutivo

Organización

Visión

Por qué SAP

Implementación

Solución

Beneficios

Futuro

Innovación en la comunicación

Unidad Editorial es un grupo cuya seña de identidad es la innovación asociada al sector de la comunicación. Muestra de su clara estrategia de liderazgo e innovación fue el lanzamiento, hace dos años, de la primera plataforma digital de pago, Orbyt, con aplicaciones específicas en iPad, iPhone y BlackBerry. En esa misma línea de liderazgo e innovación dentro del sector de la comunicación, Unidad Editorial se enfrenta a la modernización tecnológica del departamento encargado de los eventos del grupo.

La gestión de eventos en cualquier empresa supone un gran esfuerzo, tanto económico como de recursos dedicados, si no se dispone de herramientas adecuadas que automaticen los procesos de escaso valor añadido. Unidad Editorial, que ya contaba con SAP CRM como aplicación de referencia para otros departamentos como el Call Center, decide ahora implementar los procesos asociados a esa gestión de eventos en el sistema, lo que le permitirá simplificar sus procesos y mejorar su imagen de marca: gestión automática de las confirmaciones/rechazo a los eventos, envío automático de los mensajes de agradecimiento, sencilla gestión de la base de datos para la creación de grupos objetivo, aprendizaje del pasado, uso de las nuevas tecnologías en la acreditación de los eventos, etc.

"Tras la migración de versión, se identificó la gestión de eventos como uno de los procesos de negocio a abordar. Poder sistematizar un proceso de negocio muy dinámico y facilitar a los responsables un control real de los eventos, tanto actuales como históricos, que les permita tomar decisiones es un éxito."

Mariano de la Fuente. Responsable del área de CRM. Unidad Editorial

Resumen ejecutivo

Organización

Visión

Por qué SAP

Implementación

Solución

Beneficios

Futuro

SAP, la mejor opción

Unidad Editorial es un gran conocedor de las bondades de SAP en cuanto a escalabilidad, acceso a la información, mejora de los procesos, etc. Analizando sus necesidades con respecto a las capacidades de la herramienta, y teniendo en cuenta su mapa de sistemas, SAP resultó la herramienta idónea para gestionar la gestión de eventos.

Se seleccionó a Stratesys como partner implantador por su experiencia y referencias en este tipo de soluciones a nivel global y, en particular, por el amplio conocimiento que posee en los procesos que se realizan en Unidad Editorial.

"El proyecto de SAP es una importante apuesta por la tecnología por parte de la dirección del grupo, ejecutada con éxito bajo el liderazgo del área de Sistemas que ha contado con la involucración de la organización, además del compromiso y buen hacer de nuestro partner."

Alex Palomo, Director de Sistemas. Unidad Editorial

Resumen ejecutivo

Organización

Visión

Por qué SAP

Implementación

Solución

Beneficios

Futuro

Información detallada en tiempo real

El objetivo principal del proyecto era implantar procesos de marketing más eficientes, más sencillos y automatizados, así como disponer en un único repositorio de toda la información relacionada con los eventos, permitiendo conocer en cualquier momento el estado de un evento en concreto: invitaciones confirmadas, distribución de los invitados en el evento, invitados que han asistido a anteriores eventos, etc.

Los principales objetivos eran:

- Aprovechar la plataforma tecnológica actual de SAP (donde residen otros procesos de atención al cliente) que presta servicios a otras áreas funcionales.
- Incrementar la eficiencia mediante la automatización y agilización de procesos, eliminando tareas sin valor añadido.
- Disponer de información de calidad, en tiempo real y de manera histórica, para facilitar la toma de decisiones y anticipar riesgos.
- Informatizar el proceso de acreditación de invitados con dos objetivos: agilizarlo y mejorar la imagen de la compañía.
- Reducir al mínimo las tareas con poco valor añadido mediante la automatización de los procesos afectados.

Este proyecto involucró al departamento de Relaciones Institucionales, que es el encargado de programar y realizar los eventos de todo el grupo.

"Desde la puesta en marcha del proyecto hemos ganado en agilidad y eficacia en nuestro departamento, lo cual redunda en la calidad de los eventos que se realizan. Nuestra imagen tanto interna como externa ha mejorado notablemente gracias a la implantación del módulo de Marketing de SAP CRM."

Manuel Saucedo, Director de Relaciones Institucionales. Unidad Editorial

Resumen ejecutivo

Organización

Visión

Por qué SAP

Implementación

Solución

Beneficios

Futuro

Simplificación y automatización de los procesos con SAP CRM

La implantación del módulo de marketing de SAP CRM 7.0 permitió cubrir las necesidades demandadas por Unidad Editorial, gracias a la puesta en marcha de los siguientes procesos funcionales:

- Planificación y automatización de las campañas. Un proceso que se basa en el envío de una pre-invitación vía email con un cuestionario a todo el grupo objetivo. Una vez que el cliente indica que quiere asistir al evento se le envía la invitación al mismo, que incluye un código de barras identificativo así como un email de agradecimiento, tanto si acepta la invitación como si no. La automatización de la campaña también incluye la gestión del aforo completo a través de una fecha de corte, tras la cual no se permiten más confirmaciones de asistencia.

- Segmentación de la base de datos mediante segmentos base, ya que no todos los clientes del sistema pueden ser invitados a este tipo de eventos.

- Gestión del evento. Existen cuatro ejes para la gestión de un evento:
  – Distribución de invitados.
  – Acreditación de invitados.
  – Visibilidad del evento para el departamento responsable.
  – Soporte tecnológico.

La puesta en productivo de este proyecto se hizo mediante el lanzamiento de un evento real a los clientes del grupo. Con la primera campaña lanzada a través de la herramienta, a las pocas horas ya existían 150 invitados que habían confirmado su asistencia y 48 que la habían rechazado. A los primeros se les había enviado ya su invitación y a los segundos se les había mandado un mail de agradecimiento por su respuesta y lamentando su ausencia. Se había autogestionado la campaña y se había evitado el colapso del correo electrónico y del buzón de voz de los responsables del evento.

En resumen, el proyecto se tradujo en una gran satisfacción con la implantación desde el mismo momento de su puesta en productivo.

Resumen ejecutivo

Organización

Visión

Por qué SAP

Implementación

Solución

Beneficios

Futuro

Claros beneficios desde la puesta en marcha

Unidad Editorial empezó a experimentar los beneficios desde el mismo momento en que la herramienta entró en productivo. Todos estos beneficios, que se detallan a continuación, han permitido además una notable mejora en la calidad de los eventos y en la imagen de marca del grupo.

- Automatización de tareas repetitivas para agilizar la realización de actividades, liberando los recursos para su dedicación a funciones con mayor valor añadido.
- Al sistematizar el proceso, la creación de nuevos eventos de carácter anual se simplifica por la reutilización de grupos objetivos y campañas a las que sólo es necesario realizar los ajustes propios del año en curso.
- Capacidad de controlar cada uno de los eventos en un mismo sistema a lo largo de la vida del mismo, siendo posible tomar la información del evento para la discriminación de invitados.
- Tratamiento uniforme de las actividades en el sistema, facilitando las tareas de auditoría, formación y soporte.
- La sistematización de los procesos relacionados con la gestión de eventos permite su visibilidad y control por parte de la compañía, además de dotar al departamento de una herramienta que aporta múltiples ventajas en sus procesos.
- Mejora en la comunicación y coordinación dentro del departamento, posibilitando el tratamiento de una misma campaña por recursos no involucrados inicialmente.
- Sistema basado en una solución estándar que permite a futuro su ampliación de forma rápida y sencilla, minimizando los costes de mantenimiento evolutivo y asegurando el retorno de la inversión asociado al proyecto dentro de la empresa.

Resumen ejecutivo

Organización

Visión

Por qué SAP

Implementación

Solución

Beneficios

Futuro

SAP, una apuesta a largo plazo

Unidad Editorial está inmerso en la actualidad en un proyecto de mejora continua de procesos, en el cual se enmarca este proyecto de optimización de la gestión de eventos. Actualmente, una de las prioridades dentro de este ámbito es realizar con éxito el proyecto de Master Data Management de SAP, cuyo objetivo es unificar los datos de los clientes distribuidos en todos sus sistemas.