



## editorial

### ¿Quiénes son mis clientes más rentables a quienes debo cuidar?

Durante una desaceleración económica lo que a todos nos interesa saber es cómo sobrevivir y si es posible crecer durante el período de turbulencia. De ahí que este sea uno de los interrogantes que se plantean las organizaciones.

3

## columnista invitado

### Adopción de una solución CRM

Antes del “cómo” piense en el “qué”

11

### Las relaciones con los clientes ante la crisis

Unos meses atrás esto escribió Daniel Altomonte, presidente de CMT Latin America, sobre CRM. Un tema que inquieta y cuestiona a las organizaciones de hoy.

19

## entrevista

### CRM ¿Funciona en la práctica?

“Quiénes han iniciado el viaje con una estrategia enfocada en el cliente y no en sus servicios, han demostrado alcanzar una mejor rentabilidad, percibir mejores ingresos y una mayor satisfacción en los usuarios”. Este es uno de los conceptos emitidos por Félix Rubio, en desarrollo de las inquietudes formuladas por la revista.

21

## uno

### Innovación tecnológica

26

## dos

### ¿Sirve o no el CRM?

Durante estos casi 10 años podemos documentar casos exitosos, otros no tanto y algunos que podríamos considerar un verdadero tratado de lo que no se debe hacer.

29

## tres

### CASO DE ÉXITO

#### Rochem Biocare

Distribuidora de insumos médicos en Colombia optimiza procesos organizacionales y ejecuta exitoso programa de B2B en 4 meses, con Microsoft Business Solutions

32

## cuatro

### CASO DE ÉXITO

#### Petrotesting

Pionera en control de proyectos con Dynamics GP

34

## cinco

### CASO PRÁCTICO

#### “Test de usuarios: Casa del libro”

La conocida Casa del Libro de Madrid necesitaba mejorar su versión online. Con una amplia gama de importación, documentación y sobre todo venta requería una plataforma donde el usuario se encontrara cómodo. Conozca un caso real de un test de usuarios

40

### ALGUNOS TIPS DE LOS EXPERTOS EN CRM

El compromiso del grupo directivo de las organizaciones con la gestión de las relaciones con el cliente, es el camino hacia resultados exitosos.

44



Publicación de la Asociación Colombiana de  
Ingenieros de Sistemas (ACIS)  
Resolución No. 003983 del  
Ministerio de Gobierno  
Tarifa Postal Reducida No. 186  
Servicios Postales Nacionales  
ISSN 0120-5919  
Apartado Aéreo No. 94334  
Bogotá D.C., Colombia

---

**Dirección General**  
Francisco Rueda Fajardo

**Consejo de Redacción**  
Julio López M.  
María Esperanza Potes L.  
Gabriela Sánchez A.  
Darío Meza  
Juan Pablo Fernández  
Jeimy J. Cano

---

**Editor Técnico**  
Félix Rubio

**Editora**  
Sara Gallardo M.

---

**Junta Directiva ACIS**  
2009-2010

**Presidente**  
Guillermo Caro Murillo  
**Vicepresidente**  
Luis Enrique Lopera Chaves  
**Secretaria**  
Maria Consuelo Franky de Toro  
**Tesorero**  
Jorge Humberto Arias Bedoya  
**Vocales**  
Martha Juliana Ardila Arenas  
German Villarreal Silva  
María Mercedes Corral Strassmann

---

**Directora Ejecutiva**  
Beatriz E. Caicedo R.

---

**Diseño y diagramación**  
Lina Cortés – Alejandro Sánchez

**Impresión**  
Javegraf

**Carátula e ilustraciones**  
Alejandro Sánchez G.

---

Los artículos que aparecen en esta edición no reflejan necesariamente el pensamiento de la Asociación. Se publican bajo la responsabilidad de los autores.

**Enero-Abril 2009**  
Calle 93 No. 13-32 Of. 102  
Tels.: 616 1407 – 616 1409  
A.A. 94334  
Bogotá D.C.  
**www.acis.org.co**

# NASCO

NACIONAL DE COMPUTADORES S.A.

**APOYA ESTA PUBLICACIÓN**

**TEL: 6 06 06 06 - CR 15 No 72-73**

---

**SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.**  
CORREOS DE COLOMBIA

visite nuestra página web

[www.serviciospostalesnacionales.com](http://www.serviciospostalesnacionales.com)

Llame a nuestras líneas  
de atención al cliente

**018000 - 111210**  
**4 578183**