

Diseño e Implementación de la Unidad de Customer Success

Julio Tomé es un destacado directivo con más de 20 años de experiencia en áreas comerciales y de alta dirección. En la actualidad, se desempeña como Vice President of Sales & Marketing en H&CO Technologies, donde lidera estrategias regionales de ventas y marketing para Florida y Latinoamérica. Anteriormente, Julio fue Gerente General y co-fundador de Empresas Inxap, donde desempeñó un papel crucial en el desarrollo e implementación de soluciones de transformación digital para empresas medianas en Argentina y Chile. Su sólida trayectoria incluye una vasta experiencia en la implementación de SAP Business One, además de haber ocupado roles clave en ventas y dirección comercial. Julio es Ingeniero en Telecomunicaciones por el Instituto Superior Politécnico José Antonio Echevarría de Cuba y ha construido una destacada carrera en consultoría tecnológica y desarrollo de negocios.

Situación

Hoy en día, ser un Value Added Reseller de SAP supone desafíos significativos en el competitivo y maduro mercado de ERP, donde la baja barrera de entrada para nuevos competidores, la necesidad de grandes inversiones en marketing y la escasez de recursos calificados dificultan su crecimiento y rentabilidad. Además, en el flanco interno enfrentamos importantes necesidades de mejora de gestión operativa. Este contexto impone el desafío urgente de fortalecer la competitividad y protección de los clientes existentes con una propuesta de valor que complemente los atributos de un producto maduro e indiferenciado y que aborde a los clientes como el principal activo de la compañía.

Solución

Repensamos y relanzamos la unidad de administración de clientes existentes bajo los principios del Customer Success en el contexto de una empresa de venta de ERP y servicios de consultoría de software. La misión de esta unidad es asegurar que nuestros clientes obtengan el máximo valor empresarial de nuestros servicios y productos tecnológicos, alineando estrechamente nuestra capacidad de formular soluciones con sus necesidades de negocios y al mismo tiempo asegurar una experiencia de cliente superior a nuestra competencia.

Alinear nuestro offering a las necesidades tecnológicas de gestión empresarial de nue

Fuente: <https://imppulsor.com/casos-de-exito/disenio-e-implementacion-de-la-unidad-de-customer-success/>