

# Buenas Prácticas en CRM

*Luiz Milanezi es el Operations Manager LATAM en StarkCloud. Con más de 20 años de experiencia en infraestructura de TI y gestión de operaciones, ha dirigido proyectos en centros de datos y sistemas críticos, con un enfoque en la implementación y optimización de ERP, incluyendo SAP B1 y sistemas financieros y arquitecturas de Cloud Computing. Su trayectoria abarca roles clave en Ativy, Sinestec y Watchtower Bible and Tract Society, y posee una sólida formación en liderazgo y gestión de TI.*

## Situación

Cuando me uní a la empresa en 2023, una de mis principales responsabilidades fue migrar la operación comercial del CRM Hubspot a Creatio, extendiendo su uso a toda la empresa para cubrir las áreas de generación de demanda, ventas, administración y soporte. Sin embargo, pronto enfrenté el desafío de establecer un marco sólido de políticas, procedimientos y controles que garantizara la eficiencia, transparencia y calidad de la información. Esto era crucial para avanzar en la automatización de los flujos de trabajo y el procesamiento de datos valiosos. En resumen, era esencial integrar esta tecnología con un marco de gobernanza empresarial adecuado.

## Solución

Con el apoyo de Impulsor, diseñamos e implementamos un marco sólido de políticas, procedimientos y controles para optimizar la adopción de Creatio, nuestro nuevo CRM. Establecimos directrices claras para el uso del sistema, desarrollamos procedimientos detallados para su integración y configuramos controles para asegurar una transición efectiva y un manejo adecuado de los datos.

La colaboración con Impulsor nos ayudó a implementar medidas para asegurar la eficiencia y la calidad en todos los aspectos del CRM.