



INDUSTRIA  
Servicios



# Grupo El Fuerte

<http://www.grupoelfuerte.com>

Grupo El Fuerte nace en 1957 y cuenta con seis hoteles de lujo en las costas de Andalucía (Estepona, El Rompido, Marbella, Miramar, Conil y Grazalema), y es copromotor de un hotel de lujo en Jamaica. Los servicios de hostelería que presta, desde hace ya más de 50 años, hacen

gala de una filosofía empresarial basada en propuestas de turismo saludable, satisfactorio para los clientes y respetuoso con el medio ambiente. Grupo El Fuerte apuesta por crecer, innovar y diversificarse por las costas españolas cuidando de las personas y del entorno natural.

## Soluciones implantadas:

- SAP BI: Business intelligence.
- SAP BOBJ: Business objects.
- SAP CRM Marketing.

altim<sup>®</sup>

+34 91 710 48 40  
marketing@altim.es



## NECESIDADES DEL CLIENTE

- Integrar la información del grupo en una herramienta de gestión, que organice los datos y los filtre según las necesidades.
- Conocer la situación de las delegaciones, para definir una estrategia conjunta de acción comercial.
- Acceder a las características específicas de cada tipo de cliente potencial para emprender acciones de marketing.
- Disponer de una herramienta de análisis exhaustivo para estudiar las encuestas realizadas a los clientes del hotel.
- Aportar un reporting exhaustivo al área de marketing para emprender campañas de fidelización de los clientes.

## RETOS CONSEGUIDOS

- Integración de SAP BOBJ con Microsoft Office.
- Acceso en tiempo real a la información de las delegaciones hoteleras.
- Integración con las webs corporativas del grupo.
- Escenario de marketing: gestión de campañas, segmentación de clientes e integración con la aplicación de gestión de reservas on line.
- Interfase entre los entornos SIMHOTEL y SAP CRM . Reservas de habitaciones a través del teléfono, internet, etc.
- Gestión unificada de las Bases de datos internas y externas, proporcionando una interacción dinámica con todos los prospectos.
- Segmentación de clientes potenciales simplificada, para alcanzar el éxito de las campañas de marketing dirigidas a un target específico.

*“Una vez implantado el sistema hemos conseguido dar un paso adelante en aspectos muy importantes en nuestro negocio, como son: La gestión de clientes integrada, en un entorno único y disponible para todas las áreas de negocio.”*

- Responsable de Desarrollo de Grupo El Fuerte -