

## La clínica de belleza y estética Belliance incrementa en un 10% su productividad gracias a las soluciones on-demand de salesforce.com



B E L L I A N C E  
CIRUGÍA ESTÉTICA COSMETIC SURGERY

### Industria

Cirugía plástica y de belleza

### Geografía

España

### Desafíos empresariales

- ⚡ Ampliación de las sedes sociales.
- ⚡ Implementación rápida de la información vital de la compañía
- ⚡ Introducir un sistema CRM funcional y medible.

### Solución

Implementación de salesforce.com para ofrecer una automatización de los servicios online a través de una web especializada.

### Beneficios

- ⚡ Mayor presencia en el mercado, seguridad de datos, gran mejora en la relación de la clínica con sus pacientes.
- ⚡ Fiabilidad, 99.99% disponibilidad del servicio, soporte.
- ⚡ Incrementos en la productividad, más eficiencia de los empleados y un mejor servicio de cara al público.
- ⚡ Reducción de costes al conseguir ahorro a la hora de pagar por las bases de datos.

“La decisión de seleccionar salesforce.com, se basó en una fiabilidad, 99’99% disponibilidad del servicio, soporte y legalización en la Agencia Española de Protección de Datos”

— Alejandro Nogueira  
Director Médico

La versatilidad de las soluciones de salesforce.com es una realidad que se ve reflejada en la gran variedad de empresas de diferentes sectores que han optado por su CRM on-demand y que han obtenido grandes beneficios con su adopción. Tal es el caso de la clínica de belleza y estética Belliance. Según Alejandro Nogueira, director médico de la clínica, la necesidad de incorporar soluciones tanto médicas como tecnológicas para optimizar los procesos internos de funcionamiento era una realidad. Y es sobre este punto en especial cuando asegura que ese beneficio de perfeccionar dichos procesos lo ha conseguido “gracias a salesforce.com”.

La clínica de cirugía estética y plástica Belliance, fue fundada en 2002, pero fue en 2003 cuando su lanzamiento comercial se volvió masivo hasta convertirla dentro del mercado español en la empresa pionera y líder de la cirugía estética con gestión online, comenta el doctor Alejandro Nogueira, director médico de la clínica.

Asimismo, asegura que todo se debe a un “boom” que ha vuelto popular los productos estéticos en todo el mundo y ha convertido este tipo de cirugías en más que una simple intervención quirúrgica dando cabida a nuevos temas como la publicidad y el marketing.

“Tras el boom y popularización del producto gracias a empresas que apostaron masivamente por la publicidad en televisión, el mercado ha sido fragmentado en numerosos pequeños competidores, entre los cuales Belliance es el primero en apostar casi exclusivamente por el negocio online, el marketing y la publicidad”, explica Nogueira.

En la actualidad es una empresa líder que brinda una completa gama de posibilidades de cirugía estética con un diseño innovador que incluye precios competitivos y una estructura organizativa revolucionaria.

Para Belliance, ser una oferta exclusiva para sus clientes, se debe a la “seguridad en las cirugías, excelencia en los resultados, la mejor calidad/precio y a la atención online”. Y este último permite a los usuarios tener una relación directa con la clínica tanto desde el punto de vista médico, como comercial y con la garantía de tener un privacidad absoluta, ya que cuenta con nombre de usuario y contraseña para que los pacientes accedan a sus informaciones con seguridad.

Todos estos retos eran imposibles de alcanzar con los sistemas con los que estaban funcionando Belliance que eran, según el doctor Nogueira: “servidores tradicionales de correo y ficheros tradicionales”, de ahí surge la necesidad de la implementación de la solución CRM on-demand de salesforce.com.

Una de las compañías de la lista de candidatos de Belliance era salesforce.com. Según el doctor Nogueira, salesforce ofrecía una “alta personalización sin requerir conocimientos avanzados en TI, además de ofrecer un bajo TCO (total cost ownership) y un gran ROI”, comenta.

Convencido de las bondades ofrecidas por salesforce.com, el doctor Nogueira y el gran grupo de profesionales de la clínica, pusieron en marcha el plan que terminó convirtiéndolos en pioneros de esta clase de servicios en el sector de la cirugía estética en el mercado español. La adopción del CRM on-demand de salesforce.com garantizó “la ubicuidad de nuestra actividad, la seguridad de datos y una gran mejora en la relación de nuestros clientes con Belliance”, asegura Alejandro Nogueira.

El doctor cuenta con orgullo que no se arrepienten de haber elegido este CRM on-demand y asegura que la decisión de seleccionar salesforce.com, se basó en una “fiabilidad, 99’99% disponibilidad del servicio, soporte y legalización en la Agencia Española de Protección de Datos” además de la gran facilidad ofrecida, ya que, “con SFDC sólo teníamos que centrarnos en el diseño de nuestras aplicaciones, sin temer por los demás aspectos”.

La implementación consiste en “la integración web del sistema, dando fiabilidad de datos y acceso a los mismos y de un trabajo multicentro sin inversión añadida” explica Nogueira. De esta forma el personal de la clínica puede tener acceso al perfil de sus clientes, su historial, a consultas sobre las intervenciones...

“Tras la implementación de SFDC, nuestra productividad se incrementó un 10%, especialmente gracias a la posibilidad de acceder a los datos de nuestros clientes desde cualquier ordenador y a la rápida adopción de nuestros empleados. Por otro lado, nuestros clientes también han aceptado rápida y gustosamente la implementación CRM, premiándonos con su lealtad y mejorando nuestro buen nombre ”

— Alejandro Nogueira  
Director Médico

entre muchos otros beneficios, y todo desde el lugar donde se encuentren, gracias a la movilidad de salesforce.com. De la misma forma es una herramienta muy útil para los mismos usuarios, ya que, tienen acceso a un gran número de funcionalidades que suplen todas sus necesidades informativas de una forma muy personal, efectiva y rápida.

Para Alejandro Nogueira, el CRM on-demand de salesforce se aplica en dos ejes fundamentales: “La primera es el diseño de objetos y campos personalizados que permiten crear las fichas médicas y quirúrgicas, esenciales en nuestra actividad. La segunda es la integración web en la base de datos, el portal del cliente y formularios”.

Los beneficios se ven reflejados en varias áreas claves para el éxito de las empresas: ventas, recursos humanos y productividad. Al respecto, el doctor comenta: “Tras la implementación de SFDC, nuestra productividad se incrementó un 10%, especialmente gracias a la posibilidad de acceder a los datos de nuestros clientes desde cualquier ordenador y a la rápida adopción de nuestros empleados. Por otro lado, nuestros clientes también han aceptado rápida y gustosamente la implementación CRM, premiándonos con su lealtad y mejorando nuestro buen nombre”. Y añade que además se evitan “inversiones en centros de datos costosísimos y con alta fiabilidad”.

En un mundo en el que la necesidad de verse bien es una constante creciente, en donde las sociedades occidentales fomentan el culto al cuerpo y exigen procesos cada vez más naturales y efectivos en la cirugía plástica para cambiar sus apariencias físicas, salesforce.com hace un aporte dentro del sector, ofreciendo soluciones que permiten la optimización de procesos internos y que aunque no tiene que ver directamente con la parte específicamente médica, da la posibilidad a las clínicas de tener funcionamientos ordenados, seguros y eficaces.

**Para obtener más información:**

Póngase en contacto con salesforce.com para conocer cómo podemos ayudarle a acelerar su éxito con CRM.

**The Americas**  
The Landmark @ One Market Suite 300  
San Francisco, CA 94105  
United States of America  
1-800-NO-SOFTWARE  
www.salesforce.com

**Japan**  
Ebisu Business Tower 18F  
1-19-19 Ebisu, Shibuya-ku  
Tokyo, 150-0013  
Japan  
+81-3-5793-8301  
www.salesforce.com/jp

**Asia/Pacific**  
Suntec Tower Two  
9 Tamasek Tower  
Singapore, 038989  
+65-6302-5700  
www.salesforce.com/au

**Europe, Middle East & Africa**  
Ch. de la Dent d'Oche 1B  
1024 Ecublens  
Switzerland  
+353-1-2723-500  
www.salesforce.com

**salesforce.com**  
Success On Demand.™

Copyright ©2006, salesforce.com, inc. All rights reserved. Salesforce.com, the “no software” logo, and Team Edition are registered trademarks, and AppExchange, “Success On Demand,” and “The Business Web” are trademarks of salesforce.com, inc. All other trademarks mentioned in this document are the properties of their respective owners.

