

# Caso de Estudio #1

## Integración eficiente de datos médicos en los sistemas CRM de Latinoamérica

Las estrategias y procesos de gestión de la relación (CRM por sus siglas en inglés) con los clientes representan la piedra angular del éxito de las empresas en dirigirse a nuevos clientes, adquirirlos y prestarles servicio. Los sistemas CRM son tan populares en Latinoamérica como lo son en otras regiones y cada vez más compañías están adoptando marcas de soluciones empresariales CRM como Salesforce y Microsoft Dynamics. Sin embargo, la eficacia de los sistemas CRM dependen casi enteramente en la calidad de los datos que se les ingresa. Y hasta hace poco, la calidad de datos era bastante mala en cuanto a hospitales y equipos médicos.

Con datos hospitalarios inconsistentes, las empresas que operan en la región han tratado de salvar la brecha de datos al pedirles a sus vendedores que recopilen datos. Según algunas estimaciones, hasta el 50% del tiempo de los vendedores podría estar dedicando a la recopilación de datos para sistemas CRM mediante cuestionarios y encuestas. En muchísimos casos, esto da por resultado una base de datos poco abarcadora y llena de errores. Una reacia fuerza de ventas fácilmente puede sentirse abrumada por el requisito de tener que llenar

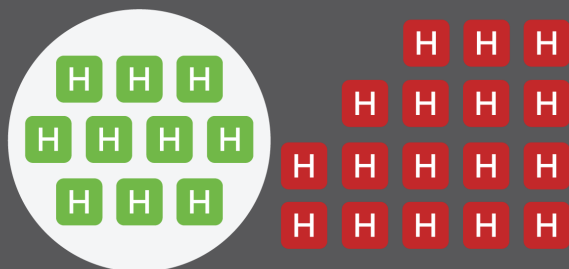
a un sistema con datos que ya conocen. Lo que es todavía más importante es que inevitablemente, el sistema CRM se centrará en clientes existentes sin ofrecer una vista del potencial adicional del mercado. A pesar de los millones invertidos en CRM, el problema impide que las empresas obtengan el retorno deseado: la identificación y cuantificación de oportunidades de ingresos. Al final, el problema no está con el motor sino con el combustible.

Por fortuna, el dilema de datos CRM ha cambiado en el caso de las compañías del cuidado de la salud que operan en Latinoamérica. Con perfiles altamente detallados de casi el 90% de los hospitales de la región, la base de datos hospitalarios de Global Health Intelligence se puede usar para llenar las soluciones de CRM para que produzcan mejores resultados. Más de 2 millones de datos individuales les proveen a clientes la cobertura de CRM para casi 15,000 hospitales en Latinoamérica en todos los mercados principales: Brasil, México, Colombia, Argentina, Perú, Chile, Panamá, Guatemala, Costa Rica, Puerto Rico y la República Dominicana.

Con nuestro recurso, las empresas finalmente pueden obtener un cuadro completo del mercado potencial para su equipo y evaluar su rendimiento de ventas en relación con este mercado. Las actualizaciones automatizadas de datos aseguran que los datos en su CRM serán los más recientes y por ende tendrán la mayor relevancia para sus equipos de ventas. Por lo tanto, se mejorará la efectividad de la fuerza de ventas y al final se aumentarán los ingresos del negocio.

### Identifique oportunidades mediante un suplemento de su CRM

Siempre acudimos a las mismas cuentas, sin tomar en cuenta el resto del mercado potencial: los "frutos fáciles" de cosechar, por así decirlo



Clientes actuales

Otros clientes potenciales en el mercado

### Solución

Clientes potenciales integrados a su CRM impulsará la eficacia de su fuerza de ventas



## Los dividendos de datos

Cómo una empresa global de dispositivos médicos usó la base de datos de GHI para el CRM

### Quién:

Un *player* global en la producción de bombas de infusión con operaciones en LatAm

### Cómo usó los datos:

Cuantificó las bombas de infusión en hospitales importantes, luego identificó clientes potenciales que representaron oportunidades de ventas y después consiguió leads de ventas *livering qualified leads to clients*.

### Lo que le encantó a nuestro cliente:

"Fue esclarecedor tener datos concretos. Pudimos ver cuáles hospitales tienen la mayor cantidad de bombas y, lo que es más importante, cuáles hospitales representan las oportunidades más grandes de brindarnos nuevos ingresos".

### Su característica favorita:

"La base de datos se integra a nuestro sistema de CRM para que se pueda acceder en toda nuestra compañía".

# About Global Health Intelligence

Global Health Intelligence provides detailed information on healthcare infrastructure in emerging markets in order to help clients understand the competitive landscape and identify opportunities for growth.

Founded on over 20 years of research expertise in emerging markets, Global Health Intelligence has developed the world's largest hospital demographics database focused on Latin America.

Find out how Global Health Intelligence can help you grow in emerging markets:

## **Mariana Romero**

Account Manager  
mariana@globalhealthintelligence.com  
+1 (305) 441-9300 x308

## **Guillaume Corpart**

Managing Director  
gc@globalhealthintelligence.com  
+1 (305) 441-9300 x302

## Our Services

### ● **Hospital demographics**

The world's largest hospital demographics database focused on Latin America

### ● **Market size / share**

A unique methodology based on the analysis of import data to deliver reliable insights in a timely manner

### ● **Tailored research**

Refined with 20+ years Market Intelligence experience:

- Market sizing and segmentation
- Partner search & market due diligence
- Competitive profiling
- Pricing and cost analysis
- Best practices
- Positioning and opportunity identification

# Hospital Database Characteristics



12,000 hospitals  
profiled



Coverage in 11  
countries



Over 100 data  
points per hospital



Raw data exports  
to Excel



Integration into  
your CRM



Prebuilt Tableau  
dashboards



Available  
immediately!