

Casino Estoril

Case Study

O Grupo Estoril Sol melhora os processos e operações no Casino Estoril com Microsoft Dynamics CRM

“Soube que a myPartner era um parceiro da Microsoft nesta área e confesso que foi uma aposta vencedora.”

Bruno Ferreira, Diretor de Planeamento, Controlo e Sistemas de Informação no Casino Estoril.





“Como primeiro objetivo solicitámos uma aplicação que conseguisse substituir a solução anterior que apresentava demasiadas limitações”

Bruno Ferreira,
Diretor de Planeamento,
Controlo e Sistemas de
Informação no Casino Estoril.

Desafio

A Estoril Sol detém interesses no setor do Turismo e em particular na atividade de jogo em casinos, pela exploração das concessões de jogos de fortuna ou azar das zonas de jogo permanente. O Casino Estoril tinha uma solução baseada em NAV4. Esperava-se que a aplicação gerisse oportunidades, eventos, clientes potenciais, clientes angariados, clientes finais, contactos e toda a comunicação (interna e externa). A aplicação deveria estar acessível a todos os intervenientes e possibilitar o registo de toda a atividade comercial, quer da Direção Comercial, quer do Front Desk.

Solução

Após a avaliação dos requisitos e funcionalidades optou-se pela plataforma que melhor assegurava e suportava os processos identificados, o Dynamics CRM. A solução permite a gestão de reservas de salas e a gestão de eventos nos diversos espaços do Casino Estoril. Paralelamente possibilita a gestão dos vários serviços que o Casino oferece (espetáculos, jantares, galas, etc). A componente de mobilidade é garantida pelo Dynamics CRM, facto relevante para o Casino Estoril.



Bruno Ferreira, "Tanto a equipa Comercial como o Front Desk estão bastante satisfeitos com a aplicação e com o trabalho desenvolvido pela equipa da myPartner"

A informação passou a estar concentrada num único local e disponível para toda a equipa do Casino. O acesso, em formato digital, passou a estar disponível em qualquer lugar através da utilização de tablets. A mobilidade permitiu a redução da impressão de documentação que acompanha a montagem e execução de eventos. A integração de sistemas agilizou procedimentos, nomeadamente os relativos a abertura de fichas de clientes.

Resultado

Microsoft Partner
Gold Enterprise Resource Planning
Gold Customer Relationship Management

Microsoft Dynamics