

# INNOVACIÓN EN LA NUBE Y EN MEDICINA ESTÉTICA

2013 febrero, caso de cliente de [www.acens.com](http://www.acens.com)

hedonai  
CENTROS MÉDICO-ESTÉTICOS

**“HEMOS NOTADO LAS VENTAJAS DE LA NUBE DESDE EL MINUTO CERO. LA FLEXIBILIDAD DE PODER LEVANTAR UNA MÁQUINA CON 3 CLICS, DE PARARLA, DE MONITORIZARLA, HACER UN BACKUP CON UN CLIC...”**

Hedonai Centros Médico-Estéticos se ha posicionado como una **marca española de referencia en el sector de la estética y del cuidado personal**, basando su estrategia en un asesoramiento personalizado al cliente, la innovación, la calidad de sus instalaciones y la profesionalidad de su equipo.

“Empezamos a pensar en la nube desde el primer momento en que me contrataron aquí allá por el 2010”, comenta Óscar Serrano, Director de IT de Hedonai: “Al entrar vimos que había unos racks llenos de máquinas y dijimos ‘esto hay que migrarlo a la nube ya’”. Óscar apunta que **“la migración fue bastante sencilla**; un programa te convierte las máquinas físicas en software”, destacando que el proceso se desarrolló “sin ningún problema”.

**Hedonai ha pasado de tener 5 centros en 2005 a 43 en la actualidad**, convirtiéndose en una empresa consolidada con más de 160.000 clientes. Han creado una metodología de trabajo basada en la comunicación y seguimiento personalizado del paciente a través de la figura de la consultora, que actúa de enlace entre el paciente y el médico.

“En Hedonai estamos **muy satisfechos con los resultados obtenidos al virtualizar nuestros servidores y llevarlos a la nube privada en acens**”, indica Óscar Serrano: “Los beneficios y ahorros se notaron desde el minuto cero. Los sistemas de monitorización funcionan muy bien, y el personal con el que tratamos ha demostrado tener grandes conocimientos sobre virtualización con VMWare”.



## ENTREVISTA A PILAR ZANDUETA LLORENTE DE HEDONAI

### • ¿Cómo surgió la idea de crear vuestra empresa?

La idea fue profesionalizar, racionalizar y simplificar un modelo de negocio en el que operaban principalmente médicos y esteticistas, sin un concepto de empresa de servicios.

La idea la pusimos en práctica creando un modelo de clínica que transmitiera un espacio único para un momento muy especial (el "autoregalo"), aplicando una política de transparencia, basada en una información clara y sencilla al consumidor; sin falsas expectativas, ofreciendo tratamientos seguros, eficaces, no invasivos, sin bajas médicas y con resultados visibles en el corto plazo.



**Pilar Zanduetta Lorente**  
Directora de Marketing y Comunicación

### • ¿En qué forma y con qué precios comercializan vuestros servicios?

Los servicios de Hedonai van dirigidos a un público objetivo unisex de 15 a 65 años, que quiere mantener una imagen óptima. En Medicina Estética y otros servicios, nos posicionamos con precio medio-alto para el cliente que demanda calidad, seguridad y garantía, donde el cliente puede elegir si quiere adquirir una sesión suelta o un paquete de sesiones cerrado con un precio más competitivo que por separado.

### • ¿Disponen de algún sistema para medir la captación de clientes?

A mediados de 2010 comenzamos a programar in-house un CRM corporativo que se implantó a primeros de 2012. La introducción de este sistema nos ha permitido, entre otras cosas, obtener datos muy reveladores respecto a nuestra estrategia On Line. Así hemos comprobado por ejemplo que el 36% de los contactos obtenidos online ha contratado algún servicio o ha comprado algún producto en Hedonai.

Este sistema de gestión CRM ha posibilitado que los Centros Hedonai respondan en menos de 5 minutos a la solicitud de un paciente, ya que el personal puede acceder de manera rápida y eficaz vía web a las fichas con los datos del cliente, incluida facturación. También recogemos datos de nuestras campañas publicitarias on line.

La entrada de clientes potenciales a Hedonai representa un 50% la prescripción boca-oído de clientes, un 25% las acciones publicitarias en internet, un 10% publicidad convencional en medios escritos y un 15% otros como acuerdos con colectivos, ferias y eventos y radio.

**hedonai**  
CENTROS MÉDICO-ESTÉTICOS

**HEDONAI**

**Web:**

[www.hedonai.com](http://www.hedonai.com)

**E-mail:**

[info@hedonai.com](mailto:info@hedonai.com)

**Tlf:**

902 30 30 75

