

Barton Goldenberg

Barton Goldenberg, Presidente de ISM Inc., estableció su compañía en Bethesda (Maryland) en 1985. Esta compañía ofrece servicios de Gestión de Relaciones con Clientes (CRM o *Customer Relationship Management*) y asesoramiento a empresas en tiempo real (RTE o *Real Time Enterprise*). Además, la compañía ofrece servicios de consultoría y análisis a compañías del Forbes Global 2000, ONGs y agencias gubernamentales.

Su visión e intuición para integrar ventas, marketing, servicio al cliente, comercio electrónico e inteligencia empresarial ha sido fundamental para el actual éxito del sector CRM. Goldenberg está actualmente promoviendo un nuevo modelo de negocio para el siglo XXI, que explica en detalle en su próximo libro *CRM: Moving Into Real Time*.

Goldenberg ha publicado *CRM Automation* (Prentice Hall, 2002 y 2003), que explica paso a paso como poner en marcha un programa de CRM. ISM publica la *Guide to CRM Automation* (ya ha salido la decimocuarta edición), una obra de referencia que presenta una selección realizada por ISM de las 15 mejores aplicaciones en las categorías Empresa y Pymes. La página web www.ismguide.com ofrece un análisis de las características de estas aplicaciones y de la Guía.

Antes de fundar ISM, Goldenberg ocupó importantes cargos en el Departamento de Estado de EE.UU. y en Monsanto Europe S.A. Obtuvo su Licenciatura en Ciencias Económicas en Wharton School of Business y posee un Master en Economía del London School of Economics.

Actualmente también es colaborador del IDDI de la Universidad Francisco de Vitoria