



Microsoft CRM Casos de éxito: FEVES



ENCAMINA implanta Microsoft CRM en FEVES para optimizar el servicio a los asociados

Visión general

País: España

Industria: Asociaciones Empresariales

Perfil del cliente

La Federación de Empresas Valencianas de Economía Social (FEVES) es una federación empresarial que fomenta y promueve las Sociedades Laborales en la Comunidad Valenciana. Realiza gestiones de contabilidad, asesoría legal, información y tramitación de ayudas, entre otras muchas funciones.

Situación empresarial

FEVES está consolidada en la Comunidad Valenciana con 18 años de historia. En la actualidad FEVES cuenta con 445 empresas asociadas de economía social, que emplean a más de 4.350 trabajadores. Su objetivo es optimizar el servicio que ofrece al cada vez mayor número de asociados desde sus distintas sedes.

Solución

Redefinición de la arquitectura de sistemas y comunicaciones de FEVES; implantación de Microsoft CRM 1.2; carga y sincronización de datos; Puesta en producción y formación.

Ventajas

Control de procesos y actividades, automatización de tareas, segmentación de asociados, integración con sus herramientas, etc.

"Hemos optimizado la atención y el servicio que ofrecemos a nuestros asociados gracias a la coordinación e integración de tareas de nuestras diferentes oficinas en tiempo real."

Miguel Ángel Moretón, Director Financiero

ENCAMINA ha implantado Microsoft CRM 1.2 en la Federación de Empresas Valencianas de Economía Social (FEVES) para coordinar la gestión de sus asociados en tiempo real desde las diferentes sedes de la Federación. De este modo tiene un control absoluto de sus procesos de negocio, explorando los informes integrados en Microsoft CRM 1.2, y automatizando las tareas mediante la funcionalidad de flujos de trabajo.

Esta implantación permite a FEVES mejorar el servicio a los asociados, gracias a una segmentación más adecuada y exhaustiva y el control sobre las campañas y promociones y sus resultados, con una solución integrada plenamente en sus herramientas ofimáticas.

La implantación se ha realizado en estrecha colaboración con los componentes de FEVES para atender y solventar sus dudas y necesidades.



Situación

FEVES es una federación de empresas del ámbito de la Comunidad Valenciana entre cuyos objetivos figuran la promoción y fomento de las Sociedades Laborales en la Comunidad Valenciana.

FEVES ofrece diferentes servicios a sus asociados, entre otros:

- Gestión de sus nóminas, facturas y contabilidad.
- Consultas sobre la aplicación y desarrollo de la Ley de Sociedades Laborales.
- Ayudas para la innovación, competitividad y consolidación de las Pymes.
- Asesoramiento para aplicar estrategias empresariales que consoliden el empleo de nuestras Pymes.
- Información sobre las ayudas específicas de la Generalitat a la Economía Social.
- Información sobre las ayudas de la Administración Central que pueden acceder las Sociedades Laborales.
- Asesoría sobre la solicitud y tramitación de las solicitudes a la vez que tramita las ayudas.
- Boletines informativos mensuales sobre distintos aspectos de la Economía Social que afectan a las empresas, en su entorno competitivo.

FEVES destaca como federación por su prolífico apoyo a programas de mejora de la competitividad de sus asociados, mediante seminarios, experiencias pilotos y proyectos, en todo lo relacionado con marketing, fidelización, diseño, marca, productividad, etc.

Este proyecto es en sí, una aplicación a su propio contexto de todo aquello que preconiza entre sus empresas asociadas, y que demuestra cuanto esta federación cree en las soluciones avanzadas de negocio y su

claro retorno en productividad y nivel de servicio.

Necesidad

FEVES está territorialmente organizado en dos oficinas: Valencia y Alicante. En ambas oficinas necesitan acceder a los datos de sus afiliados y, antes de la ejecución de este proyecto, contaban con una solución de sincronización entre bases de datos Microsoft Access vía HTTP, desarrollada por ENCAMINA, a partir de un proyecto de integración de varias fuentes de datos sobre sus afiliados.

Solucionado el problema de la integración y el acceso a los datos desde ambas oficinas, el proyecto entonces se centró en explotar adecuadamente toda esta información. El objetivo final era mejorar cualitativamente el servicio que sus afiliados recibían y dotarse de una herramienta de gestión de relaciones con los clientes que le permitiese automatizar sus procesos de captación de nuevos afiliados y venta de servicios asociados a los ya existentes.

Solución

La solución ofrecida por ENCAMINA fue la implantación de Microsoft CRM 1.2. y se planteó a varios niveles:

Redefinición de la arquitectura de sistemas y comunicaciones de FEVES

ENCAMINA realizó todas las tareas necesarias para implantar un nuevo y potentísimo servidor: Microsoft Windows Small Business Server 2003 (que sustituía al antiguo servidor Microsoft Windows 2000); tareas que van desde la creación de un nuevo dominio, hasta la incorporación al mismo de todos los ordenadores clientes:

- Configuración de las políticas de seguridad e instalación de cortafuegos y antivirus,
- Instalación y prueba de diferentes servicios de Windows,

- Programación de las copias de seguridad de sus datos,
- Migración de sus sistemas ERP (Facturación, Contabilidad y Nóminas),
- Configuración de su red para poder prestar servicios de acceso remoto (VPN y Terminal Server), necesarios para poder trabajar desde ambas sedes con la solución Microsoft CRM 1.2.

Implantación de Microsoft CRM 1.2

La implantación de Microsoft CRM 1.2 se realizó en varias fases:

- Consultoría de los procesos marketing, ventas, y atención al asociado de FEVES.
- Documentación de consultoría que guiaría el resto de tareas del proyecto.
- Instalación, parametrización y personalización de Microsoft CRM para adaptarlo a la estructura de datos existente.

Toda esta personalización se produjo utilizando las distintas herramientas que incorpora Microsoft CRM para realizar las migraciones de datos, crear desarrollos, etc.. En una fase posterior se diseñaron diferentes flujos de trabajo para soportar diferentes procesos de ventas y atención al asociado de FEVES: respuestas automáticas por correo electrónico tras la apertura y cierre de los casos de atención al asociado, inserción automática de tareas al personal de backoffice tras la introducción de un pedido, etc.

Carga y sincronización de datos

Para la carga y transformación de datos a Microsoft CRM se utilizaron dos técnicas:

- El Data Migration Framework, a partir de su anterior aplicación de Microsoft Access, para la carga inicial.

- Una aplicación .NET desarrollada por ENCAMINA, que utilizaba los servicios Web de Microsoft CRM 1.2, para mantener sincronizadas ambas bases de datos hasta la retirada definitiva de la aplicación en Microsoft Access.

Puesta en producción y formación de los usuarios

Una vez probada la carga inicial y la sincronización de datos entre ambos sistemas, consultores y usuarios de Microsoft CRM 1.2, mantuvieron varias sesiones de formación y soporte a la puesta en producción de la solución.

El mantenimiento de ambos sistemas en paralelo permitió la cómoda transición de un sistema a otro con la total seguridad para los usuarios que sus datos eran visibles en ambos sistemas.

Ventajas

Las ventajas obtenidas por parte de FEVES fueron:

- Acceso a Microsoft CRM 1.2 desde sus dos oficinas vía VPN.
- Completo control de sus procesos de negocio gracias a la exploración de los informes integrados en Microsoft CRM 1.2.
- Automatización de sus tareas gracias a la funcionalidad de flujos de trabajo.
- Mejor segmentación de los asociados
- Control de las actividades de promoción y servicio
- Establecer campañas guiadas de captación y comunicación.
- Facilitar la integración con sus herramientas ofimáticas

Para obtener más información

Si desea obtener más información sobre los productos y servicios de Microsoft, póngase en contacto con nosotros a través del 902 197 198 o visite

www.microsoft.com/spain/BusinessSolutions.

Si desea obtener más información acerca de los productos y servicios de ENCAMINA, llame al 902 196 893 o visite el sitio Web:

www.encamina.com

Si desea obtener más información acerca de los productos y servicios de FEVES, llame al 96 395 64 73 o visite el sitio Web:

www.feves.org

Microsoft CRM

Microsoft® CRM le ayuda a aumentar las ventas, ofrecer un mejor servicio al cliente y tomar decisiones empresariales ágiles y bien fundamentadas.

Microsoft CRM, al que se puede tener acceso a través de Microsoft Outlook® y el Web, es fácil de utilizar, personalizar y mantener, se integra con otros sistemas empresariales y puede crecer al ritmo de su negocio.

Microsoft CRM puede ayudar a sus Clientes de Pequeñas y Medianas Empresas a:

- Acceder a la información del cliente rápidamente en cualquier momento y lugar.
- Realizar un seguimiento de las oportunidades y clientes potenciales.
- Adquirir, servir y mantener a sus clientes de una forma efectiva en costes.
- Gestionar clientes y clientes potenciales con una interfaz de usuario familiar como Microsoft Outlook.

Software y servicios

- Microsoft CRM 1.2
- Microsoft Visual Studio .NET.
- Microsoft Office (Microsoft Access)
- Microsoft Windows Small Business Server 2003

Partners

- ENCAMINA.

Hardware

Servidor IBM Xseries 226,
Intel®Xeon® a 3.0GHz con 1MB
2 GB DE RAM
2xHD DE 73GB SCSI
DISQUETERA 3.5"
CD ROM 24X,
DISCO DURO EXT 160 GB,
MONITOR 17" TFT