



Microsoft CRM Casos de éxito: Recol Networks



La empresa Recol Networks adopta Microsoft CRM para gestionar el proyecto COELCO de la mano de su socio tecnológico Infoaván

Visión general

País: España

Sector: Tecnologías de la Información

Perfil del cliente

Recol Networks fue creada en 1999 con el fin de prestar servicios tecnológicos a los Colegios y Asociaciones profesionales adscritos a la Fundación Red de Colegios Profesionales, así como a los profesionales que pertenecen a esos colectivos colegiales. En la actualidad se ofrecen servicios a más de 250.000 profesionales adscritos a más de 80 Colegios y Asociaciones.

Situación empresarial

Recol gestiona el proyecto COELCO de la Fundación Red de Colegios Profesionales para promover el uso de Internet y las Nuevas Tecnologías entre los profesionales y las Pymes con el objetivo de que éstas puedan incorporarse de pleno en la Sociedad de la Información. Recol necesitaba una solución para gestionar los clientes que se fueran a adherir que, de forma eficiente y con la mayor calidad, permitiera promover y gestionar dichas adhesiones.

Solución

Microsoft CRM se ha convertido en la clave de las actividades de promoción y gestión del proyecto COELCO.

Ventajas

Contar con un proceso de gestión adaptado a cada uno de los clientes, cubriendo todo el ciclo de promoción,

“El uso de Microsoft CRM está permitiéndonos atender con excelencia a los clientes que se adhieren al proyecto COELCO, ofreciéndoles una respuesta rápida, informada y ajustada a sus necesidades concretas. El entorno de gestión es amigable y fácil de usar y queda integrado con nuestras principales plataformas de servicio”.

D. Ángel Montes O´Connor, Director General de Recol Networks.

Los retos funcionales y tecnológicos para proveer a Recol de una solución de gestión de clientes que le ayudara a afrontar la gestión del proyecto COELCO, ha sido resuelta con éxito gracias a la potente funcionalidad de gestión de clientes, promoción y fuerza de venta de Microsoft CRM y a la experiencia del equipo de consultores, analistas, técnicos y desarrolladores de Infoaván, expertos en Microsoft CRM y en la arquitectura de Servidor Windows 2003 con plataforma .NET, en los aspectos de integración, seguridad y comunicaciones.



Situación

COELCO (Comercio Electrónico del Conocimiento) es un proyecto de la Fundación Red de Colegios Profesionales, gestionado por RECOL, para promover la utilización de Internet y las Nuevas Tecnologías entre los profesionales y las PYMES, dotándoles de los equipos, las herramientas y el asesoramiento necesario para que puedan prestar mejores servicios a sus clientes y a la sociedad.

El proyecto COELCO cuenta con ayudas públicas de la Unión Europea (fondos FEDER) y de España, con subvención del 60% de la inversión que realicen los profesionales y las PYMES en equipos y servicios.

Con este centro de servicios se ayuda a las PYMES y profesionales autónomos a superar las barreras existentes para la plena incorporación a la Sociedad de la Información.

Recol, como agente gestor y proveedor de servicios para el proyecto COELCO, se encontró necesitado de una solución que le permitiera afrontar los cambios de gestión interna para optimizar los esfuerzos en la promoción, en la gestión de las adhesiones de las empresas y profesionales a la oferta de COELCO y en la provisión de los servicios a las mismas.

Recol requería de una solución capaz de soportar el proyecto actual y su previsible evolución de crecimiento, tanto en número de clientes como de oferta y demanda de servicios por parte de los profesionales y empresas. La solución además debía poder integrarse con sus principales plataformas de servicios tecnológicos e Internet.

Solución

Infoaván como socio tecnológico de Recol y experto en soluciones de gestión de clientes, analizó los requerimientos que planteaba el

proyecto COELCO para la gestión de Recol y detectó que los puntos clave de gestión interna, promoción, venta y de atención al cliente podían ser cubiertos de forma ventajosa con la solución Microsoft CRM.

Recol necesitaba administrar de forma diferencial la relación con sus distintos tipos de clientes (Empresas, Profesionales independientes, Profesionales integrantes de Colegios, Asociaciones, etc.) y Microsoft CRM satisfacía dicha necesidad, ya que su estructura soporta mantener múltiples tipos de clientes y de relaciones entre los mismos. Por ejemplo los Profesionales pertenecientes a los colegios y asociaciones pueden ser tratados como clientes finales o dependientes de su Colegio o Asociación.

La solución de Microsoft CRM, centralizada y orientada a compartir la información, ha sustituido las hojas de cálculo y bases de datos tanto individuales como compartidas, pero con alcance parcial, que se utilizaban para la promoción, el control de las adhesiones y el seguimiento de la entrega de los productos y servicios, así como para los servicios de atención al cliente. En la actualidad, cada departamento informa y comparte la misma información, produciéndose una respuesta uniforme y coherente ante el cliente.

Desde el punto de vista de la gestión de las adhesiones, Recol mantiene las oportunidades abiertas, el proceso de adhesión de sus clientes y configura sus ofertas con los productos y servicios, que se ofrecen desde COELCO, realizando el seguimiento comercial hasta conseguir ganar la oportunidad. Todo ello, gracias a Microsoft CRM.

Una vez ganadas las ofertas, la gestión de los pedidos queda soportada con procesos de flujos de trabajo (workflows), tanto a nivel de pedido como para cada una de sus líneas de

Para obtener más información

Si desea obtener más información sobre los productos y servicios de Microsoft, llame al teléfono de Atención al Cliente: 902 197 198. Para acceder a más información sobre los productos y servicios de Microsoft Business Solutions, consulte nuestra Web:

www.microsoft.com/spain/BusinessSolutions.

Si desea obtener más información acerca de los productos y servicios de Infoaván, llame al 91 532 53 41 o visite su Web:

www.infoavan.com.

Si desea obtener más información acerca de los productos y servicios de Recol Networks, llame al teléfono 902 455 466 o visite su Web: www.recol.es y/o

www.coelco.net.

detalle. Esta funcionalidad se ha adaptado perfectamente a la oferta COELCO, ya que conlleva la entrega de diferentes productos y servicios con procesos de seguimiento y plazos de entrega diferentes, pero también necesita de una visión general a nivel de cliente.

La solución implantada por Infoaván también ha satisfecho el reto de construir una plataforma escalable y de evolución a futuro. Microsoft CRM es una herramienta basada en tecnología .NET que ha permitido una fácil integración con otros sistemas y tecnologías basadas en XML y Servicios Web. Por ejemplo, Recol se ha beneficiado del bajo coste de integrar con Microsoft CRM los servicios de Agente Registrador de Dominios, que ofrece a los clientes de COELCO desde la Web.

La evolución

La Fundación Red de Colegios Profesionales, en su labor de servicio a la sociedad, apuesta por incrementar el valor y el número de servicios que presta a las Pymes y a los profesionales. La provisión de los nuevos servicios tecnológicos de valor añadido y su gestión integrada con Microsoft CRM, permitirá ofertarlos con los mejores niveles de calidad de servicio.

Software y Servicios

- Microsoft® CRM Ventas Professional
- Servidor:
 - Microsoft Windows 2003
 - Microsoft SQL Server 2000
 - Microsoft Exchange
- Cliente:
 - Windows XP
 - Office XP
 - Outlook XP

Hardware

Servidor HP Proliant ML330T3 (CPU 3.06Gz
- 1 GB RAM - 72 GB Disco)

Partner

- Infoaván Soluciones

© 2003 Microsoft Corporation. Todos los derechos reservados. Este case study se publica únicamente con propósito informativo. MICROSOFT NO OFRECE GARANTIAS, NI EXPRESAS NI IMPLÍCITAS, EN ESTE RESUMEN. Microsoft, Active Directory, Windows, el logo de Windows, Windows Server, Windows Server System, son marcas registradas o marcas comerciales de Microsoft Corporation en los Estados Unidos de América y/o en otros países. Los nombres de compañías y productos reales mencionados pueden ser marcas registradas de sus respectivos propietarios.
Fecha de Publicación: Septiembre, 2005

Microsoft®