



Microsoft CRM Casos de éxito: Satélecom



ENCAMINA implanta Microsoft CRM en SATÉLECOM para optimizar la comunicación, el servicio y el control de sus procesos.

Visión general

País: España

Industria: Telecomunicaciones

Perfil del cliente

SATÉLECOM es una empresa dedicada a prestar servicios avanzados en telecomunicaciones. Asesora a otras PYMES y particulares sobre las ofertas y servicios de los diferentes operadores de telefonía fija y móvil.

Situación empresarial

SATÉLECOM necesitaba centralizar y almacenar todas sus interacciones con clientes para ofrecer esa información a sus comerciales, departamento técnico y departamento de atención al cliente, de manera que pudieran integrar dichos datos con sus sistema de facturación, para su posterior análisis y mejora en los procesos de negocio.

Solución

Implantación de Microsoft CRM 1.2

Ventajas

Entre otras, podemos destacar la mejora en la visión integral de la planificación de las actividades del Departamento de Soporte Técnico, así como la mejora de la comunicación entre el personal técnico y comercial del Departamento de Atención al Cliente.

"Hemos optimizado la atención al cliente, mejorado la gestión de nuestro servicio técnico y potenciado enormemente nuestro departamento comercial, gracias a la centralización de la información y a la coordinación e integración de las tareas de nuestras diferentes oficinas en tiempo real."

Celso Sierra González, Gerente de SATELECOM

ENCAMINA ha implantado Microsoft CRM en SATélecom para poder integrar su base de datos de contactos y comunicaciones, mejorar la comunicación de los comerciales, planificar las actividades y el servicio del equipo técnico y atención al cliente, generar flujos de trabajo y analizar los procesos de trabajo. Gracias a todo esto, SATélecom ha optimizado la comunicación interna y externa, ha agilizado las ventas y ha mejorado el servicio y la organización del trabajo. Microsoft CRM ha permitido integrar la información que existía con anterioridad para optimizar y ampliar su utilización, y se ha integrado con la aplicación de facturación que tenía implantada SATélecom, para poder acceder a los datos desde cualquiera de sus sedes o desde Internet de forma segura.



Situación

SATÉLECOM es una empresa dedicada a prestar servicios avanzados en telecomunicaciones. Asesora a otras PYMES y particulares sobre las ofertas y servicios de los diferentes operadores de telefonía fija y móvil.

SATÉLECOM está territorialmente organizado en dos centros de trabajo: Puerto de Sagunto y Valencia. En la oficina central de Puerto de Sagunto están ubicados los servicios centrales: Administración, Marketing, Soporte Técnico, Servicio de Atención al Cliente y Dirección Comercial. La oficina de Valencia es eminentemente comercial.

SATÉLECOM quería conservar los datos que mantenía sobre sus clientes y contactos; datos como teléfonos y direcciones de correo electrónico, contratos activos de telefonía fija y móvil e información relativa a la infraestructura instalada en cada cliente. Toda esta información la mantenían en una aplicación desarrollada a medida que se había quedado obsoleta y su mantenimiento resultaba complicado.

SATÉLECOM necesitaba también poner a disposición de su fuerza de ventas toda la información necesaria para facilitar su acción comercial (necesidades actuales, datos de contacto e historial de ventas). Así mismo, le resultaba primordial dotarles de una solución que les permitiera canalizar la información obtenida en sus clientes hacia los servicios centrales de SATÉLECOM (ofertas, pedidos y necesidades futuras).

Y resultaba imprescindible solucionar la planificación de las actividades del Departamento de Soporte Técnico: solicitudes de nuevas instalaciones y resolución de incidencias en las instalaciones del cliente. Así como dotar al personal de este departamento de la información necesaria para llevar a cabo su trabajo: características técnicas de las instalaciones

del cliente, productos y versiones instaladas, etc.

Puesto que la información sobre facturación se iba a continuar llevando en un sistema externo, SATÉLECOM necesitaba dotarse de un proceso ágil de traspaso de facturas al sistema de contabilidad existente.

La Dirección de SATÉLECOM necesitaba tener una visión general de toda la actividad de la empresa: plazos de ejecución de las solicitudes de soporte, información de los ingresos esperados, satisfacción general de los clientes, etc.

Y, por último, y dado que el trabajo del personal del Departamento Técnico y Comercial se realizaba principalmente en las instalaciones del cliente, la solución aportada debía permitirles trabajar tanto desde las oficinas centrales de SATÉLECOM, como desde cualquier otro lugar con conexión a Internet.

Solución

La solución ofrecida por ENCAMINA fue la implantación de Microsoft CRM 1.2.

La solución ofrecida por ENCAMINA se planteó en dos niveles: preparación de la infraestructura e implantación de Microsoft CRM 1.2

Preparación de la infraestructura

Se adquirió Microsoft Windows Small Business Server Premium Edition y se realizaron las tareas necesarias para la puesta en marcha de la infraestructura, como por ejemplo: configuración de las políticas de seguridad: usuarios y grupos; instalación y configuración de los distintos servidores, configuración de su red para poder prestar servicios de acceso remoto (VPN y Terminal Server), etc.

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 cliente de SATELECOM. para poder explotar al máximo la funcionalidad ofrecida por la solución CRM. A partir de la documentación generada en la fase de consultoría, se personalizó Microsoft CRM 1.2 para adaptarlo a la estructura de la empresa.

En una fase posterior se diseñaron diferentes flujos de trabajo para soportar los procesos de ventas y atención al cliente de SATÉLECOM: respuestas automáticas por correo electrónico tras la apertura y cierre de los casos de atención al cliente, inserción automática de tareas al personal tras la introducción de un pedido, etc.

Se realizó el proceso de carga y sincronización de datos y, por último, la puesta en producción y formación de los usuarios.

Atentamente, El personal de ENCAMINA y los usuarios de SATÉLECOM siguen en permanente contacto para seguir ampliando la funcionalidad, incorporar nuevos procesos de negocio, etc.

Ventajas

SATÉLECOM conserva toda la información que mantenía en su sistema anterior dentro de Microsoft CRM 1.2, por lo que tiene acceso a estos datos tanto desde sus dos oficinas como desde Internet.

Visión integral de la planificación de las actividades del Departamento de Soporte Técnico.

Mejora de la comunicación entre el personal técnico y comercial del Departamento de Atención al Cliente.

Automatización de sus procesos de negocio con la funcionalidad de flujos de trabajo de Microsoft CRM 1.2.

Completo control de su negocio gracias a la explotación de los informes integrados en Microsoft CRM 1.2.

Integración de la solución CRM implantada con su sistema de contabilidad.

Adicionalmente, con la instalación y configuración de los distintos servidores de Microsoft, SATÉLECOM dispuso de nuevas tecnologías, lo que les permitió: utilizar Microsoft SQL Server para el desarrollo de diferentes aplicaciones; redefinir su sistema de mensajería, colaboración y trabajo en grupo con Microsoft Exchange Server y definir su sistema de documentación con Microsoft SharePoint Server.

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:

www.encamina.com

Si desea obtener más información acerca de los productos y servicios de SATÉLECOM, llame al 962683553 o visite:

www.satelecom.es

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.

Con Microsoft CRM, las pequeñas y medianas empresas pueden:

- Acceder a la información del cliente rápidamente en cualquier momento y lugar.
- Realizar un seguimiento de las oportunidades y clientes potenciales.
- Adquirir, mantener y prestar servicio 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 Windows 2003 Small Business Server Premium Edition.
- Microsoft CRM 1.2.
- Microsoft Visual Studio.NET .

Partner

- 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,