



Microsoft Dynamics CRM Caso de éxito: ASICS Ibérica



Infoaván Soluciones implanta Microsoft Dynamics CRM en ASICS Ibérica, integrado con su solución de telefonía IP de Avaya IP Office.

Visión General

País: España.

Sector: Distribución minorista (Deportes)

Perfil de cliente

ASICS es la quinta marca más importante del sector del calzado deportivo de todo el mundo y cuenta con empresas filiales en todos los puntos del planeta.

Situación

En los últimos meses ASICS ha consolidado su posición como una de las primeras marcas deportivas en el mercado europeo. Este crecimiento ha conllevado una ampliación tanto de sus recursos humanos como de su número de clientes y por tanto la necesidad de un mayor control de la gestión comercial y showrooms de sus productos.

Solución

Implantación de Microsoft Dynamics CRM integrada con la solución de comunicaciones de Avaya IP Office.

Beneficios

- Visión unificada de sus clientes
- Gestión de la actividad comercial
- Integración con sus comunicaciones

"Microsoft Dynamics CRM cumplía con nuestros principales objetivos, visión integrada de la gestión comercial, integración con nuestras comunicaciones y bajos costes de implantación."

Emilio Risques, Director General de ASICS Ibérica

ASICS, en su consolidación como una de las primeras marcas a nivel mundial, ha afrontado en los últimos meses un importante proceso de crecimiento, que ha llevado consigo la ampliación de su sede, evolución de sus canales de comunicación e incremento de sus recursos comerciales. Debido a ello, las herramientas con las que contaba hasta ese momento no cubrían sus necesidades de unificación y gestión de su fuerza comercial. Como fruto de este crecimiento decidieron la implantación de Microsoft Dynamics CRM, una solución que cubría no solamente sus necesidades actuales, sino que además encajaba, gracias a sus posibilidades de integración y personalización, con la rápida evolución de su negocio.

Situación

El crecimiento que en los últimos meses ha experimentado ASICS en España ha tenido como consecuencia un crecimiento sustancial en su fuerza de ventas y por tanto un incremento en la necesidad de gestionar de forma integrada y unificada la actividad comercial. Esto, sumado al traslado de su nueva sede y nuevas dependencias para showrooms de sus productos, generaron la necesidad de encontrar una solución que permitiese el control de forma sencilla de la actividad comercial que se venía realizando y que fuese capaz de integrarse con la recién implantada solución de telefonía IP, Avaya IP Office. Pensando en el futuro, buscaban una herramienta flexible que soportase una gestión centralizada e integrada de sus actuales clientes y que soportase en un futuro la gestión de los clientes de su segunda marca Onitzuka Tiger. La solución debía ser capaz de adaptarse a los requerimientos que la propia evolución del negocio fuese exigiendo, tanto para la propia gestión comercial, como para la integración de la gestión operativa.

Solución

Microsoft Dynamics CRM 3.0 ha cubierto los objetivos principales que se había fijado ASICS. Como la integración de Microsoft Dynamics CRM con Avaya IP Office a través del conector disponible por Avaya. Gracias a esta integración, los usuarios del CRM tienen la posibilidad de poder ahorrar tiempo al momento de emitir y recibir llamadas, ya que el conector permite conectar las fichas de los

clientes directamente con la central IP de ASICS.

Otro de los objetivos cubiertos es la visión integrada de los clientes desde un mismo punto, de forma homogénea y con la información que realmente es necesaria, tal como comenta Emilio Risques, Director General de ASICS, “Una solución CRM no debe contener información innecesaria que haga complicada su explotación”. Gracias a la facilidad y a la potencia que ofrecen las herramientas de personalización hacen muy sencillo conseguir este objetivo.

Una de las principales necesidades que ha solucionado Microsoft Dynamics CRM se centra en el seguimiento de la actividad comercial, por ejemplo: saber qué está ocurriendo con los clientes, qué actividades se han realizado con ellos o están planificadas para conseguir una mayor satisfacción de los mismos; saber qué está ocurriendo con la fuerza comercial desplazada y local, visualizar la planificación de los recursos comerciales como los Showrooms, ya que se trata de un bien costoso que requiere una optimización en su utilización por parte de los comerciales. La sencillez que ofrece Microsoft Dynamics CRM ayuda a que los usuarios de la herramienta después de la formación que ha impartido Infoaván Soluciones, puedan comenzar a trabajar sobre la misma de forma inmediata. Gracias a la capacidad de extensibilidad de la herramienta, ASICS puede contar con una solución que pasado el tiempo vaya creciendo y adaptándose a los nuevos retos de integración que necesiten.

Beneficios

Como principales beneficios de la implantación de Microsoft Dynamics CRM, podemos contar que:

- Hoy día cuentan con una solución que permite tener una visión unificada de sus clientes para conocer sus necesidades.
- Las relaciones con los clientes son más dinámicas al contar con una solución integrada con sus comunicaciones telefónicas, gracias a la integración de Microsoft Dynamics CRM con Avaya.
- La solución está orientada a la colaboración entre departamentos, de forma que no existen islas de información. El Call Center es capaz no sólo de atender a los clientes sino también de mantener informada a toda la organización de forma ágil y sencilla.
- Gestión centralizada y homogénea de la actividad comercial y sus recursos.
- Posibilidad de integración con otras soluciones del mercado. Gran cantidad de componentes que están desarrollando otros fabricantes para potenciar más aun esta solución.
- La posibilidad de poder integrar en un corto plazo de tiempo Microsoft Dynamics CRM 3.0 con Microsoft Dynamics NAV, el ERP con que cuentan actualmente. Beneficio adicional que refuerza el modelo de integración y que sirvió en el momento

de seleccionar la mejor herramienta para ASICS.

Para más información

Si desea obtener más información sobre los productos y servicios de Microsoft póngase en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente en el 902-197-198. Para obtener acceso a la información a través de Internet, visite:

www.microsoft.es

Si desea obtener más información acerca de los productos y servicios de Infoaván Soluciones, llame al número 902 10 40 63 o visite el sitio Web:

<http://www.infoavan.com>

Si desea obtener más información acerca de los productos y servicios de ASICS Ibérica, llame al número 902 88 67 76 o visite el sitio Web:

www.asics.es

Microsoft Dynamics

Microsoft Dynamics ofrece una amplia gama de aplicaciones y servicios empresariales integrados, diseñados para ayudar a las pequeñas, medianas y grandes empresas a estar mejor conectadas con clientes, empleados, socios y proveedores.

Para obtener más información sobre Microsoft Dynamics, visite:

www.microsoft.es/dynamics

Software y servicios

Microsoft® Dynamics CRM 3.0

Microsoft Windows Server System™

- Windows Small Business Server Premium 2003

Microsoft® Office 2003

Partner

Infoaván Soluciones

© 2007 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.

Este caso práctico sólo tiene fines informativos. MICROSOFT NO OTORGA GARANTÍAS EXPRESAS NI IMPLÍCITAS EN ESTE RESUMEN. Microsoft, Microsoft Dynamics, Microsoft Dynamics CRM, el logo de Microsoft Dynamics son marcas registradas o marcas comerciales de Microsoft Corporation en Estados Unidos y/o en otros países. Los nombres de las empresas y productos reales aquí mencionados pueden ser marcas comerciales de sus respectivos propietarios

Microsoft®