



Microsoft Dynamics CRM Caso de éxito: GMV



Control eficaz de la cartera de clientes

Resumen

País: España.

Sector: Industria.

Perfil del cliente

GMV es un grupo empresarial tecnológico que ofrece soluciones, servicios y productos en sectores como la aeronáutica, la banca y las finanzas, la tecnología espacial y la defensa, la sanidad, la seguridad, el transporte y las telecomunicaciones.

Situación

La compañía necesitaba mejorar el seguimiento de acciones comerciales y ofrecer un repositorio común de contactos. Además, buscaba una solución que permitiera obtener con agilidad información sobre su actividad comercial.

Solución

Microsoft Dynamics CRM funciona desde enero de 2006 en todos los puestos del departamento comercial y en el cuadro de mando de la compañía.

Beneficios

- Control de los clientes.
- Bases de datos unificadas.
- Sencillez de utilización.
- Mayor funcionalidad.

“Microsoft Dynamics CRM nos permite sacar el máximo partido posible a todos los contactos de la organización”.

Luis Mayo, Director General de GMV.

Las distintas filiales de la compañía GMV tenían dificultades a la hora de coordinar adecuadamente sus contactos con un mismo cliente. Para poner en orden las bases de datos, facilitar el seguimiento de acciones comerciales y ayudar a la gestión con los clientes, GMV optó por implantar Microsoft Dynamics CRM, una aplicación de muy fácil manejo que permite una total integración con otras soluciones. Además, gracias a la tecnología de Microsoft, en el futuro será posible introducir nuevas funcionalidades dentro de la solución.



“Elegimos Microsoft Dynamics CRM porque el precio es sensiblemente inferior al de otras herramientas, y ofrece una total integración con otras soluciones que ya teníamos instaladas en GMV”.

Luis Mayo, Director General de GMV.

Situación

GMV es un grupo empresarial tecnológico de capital privado con presencia internacional. Fundado en 1984, ofrece soluciones, servicios y productos de sectores como la aeronáutica, la banca y las finanzas, la tecnología espacial y la defensa, así como sanidad, seguridad, transporte y telecomunicaciones. Según asegura su director general, Luis Mayo, “nuestros clientes encuentran una oferta de productos, soluciones y servicios de tecnologías en constante evolución, que no se han creado pensando específicamente en sus necesidades singulares, sino que han sido concebidos para atender el denominador común de un mercado global”.

Y es que la posición de liderazgo alcanzada por esta multinacional española se basa en un conocimiento profundo de los requerimientos de sus clientes, a quienes ofrece soluciones adaptadas a sus requisitos, además del soporte necesario para obtener un resultado óptimo a un precio adecuado. El modelo operacional y la cultura empresarial de GMV están orientados a asegurar que cada cliente, que son básicamente administraciones públicas y grandes corporaciones industriales, reciba exactamente aquello que necesita.

Dentro de este escenario, en ocasiones las distintas filiales de GMV no conseguían coordinar adecuadamente sus contactos con un mismo cliente. “Nos encontrábamos con que los contactos estaban dispersos en los distintos sistemas informáticos de las filiales, y era muy difícil realizar una coordinación eficaz entre los diferentes departamentos comerciales”, afirma Luis Mayo.

Así, la cúpula directiva de GMV se propuso poner orden en las bases de datos de los diferentes equipos de la compañía, y optaron por implantar Microsoft Dynamics CRM. Según asegura Miguel Ángel Martínez,

Director de Desarrollo de Negocio de GMV, “lo que queríamos al decantarnos por la solución de Microsoft era sacar el máximo partido posible a todos los contactos que existían dentro de la organización, a fin de que se pudieran llevar a cabo las sinergias que estimábamos que era posible realizar desde el punto de vista comercial, dentro de la venta cruzada de los diferentes productos y servicios que desarrolla GMV”.

Solución

A la hora de buscar la mejor solución, los directivos de la multinacional entendieron que la nueva herramienta debía facilitar el seguimiento de las acciones comerciales y ofrecer un repositorio común de contactos. Al mismo tiempo, tendría que permitir obtener con agilidad información sobre la actividad comercial de la compañía. Con esta serie de parámetros, los responsables de GMV llegaron a la conclusión de que la única aplicación capaz de satisfacer todas estas necesidades era un CRM. En ese instante se encontraron en el mercado con un amplio espectro de soluciones similares, así que, ¿por qué decantarse por la tecnología Microsoft? Luis Mayo aporta las claves fundamentales: “En primer lugar, porque el precio es sensiblemente inferior al de otras herramientas; en segundo término, porque Microsoft Dynamics CRM ofrece una total integración con otras soluciones que ya teníamos instaladas en GMV, y finalmente, porque también utilizamos Microsoft Dynamics NAV en todo lo referente al control de gestión”.

En GMV consideraron que era necesario realizar una exhaustiva fase de análisis y consultoría para ver cómo integrar la nueva herramienta dentro de los sistemas del grupo empresarial. Sin embargo, al tener distintas filiales, existían diferentes modelos de trabajo y de proceso dentro del grupo, por lo que la implantación debía estudiarse con

“Microsoft destaca por la facilidad de uso de sus herramientas. Como sabíamos que el CRM iba a ser distribuido entre un amplio número de usuarios, no queríamos arriesgarnos a que los empleados perdieran muchas horas en entender una nueva herramienta”.

Miguel Ángel Martínez, Director de Desarrollo de Negocio de GMV.

meticulosidad para que la nueva solución encajara en cada uno de los modelos.

De esta forma, antes de la implantación se centraron en conseguir tres metas: agenda compartida, seguimiento de la actividad comercial y ayuda a la gestión comercial. Luis Mayo asegura que “en un principio estos objetivos pueden parecer muy modestos, y se pueden resolver con otras herramientas más simples. Lo que ocurre es que Microsoft Dynamics CRM nos permitirá crecer en otros aspectos y se le podrán añadir nuevas funcionalidades”.

Para llevar a cabo toda la fase de implantación se encomendó la labor al integrador Watermark, que comenzó a trabajar en julio de 2005. En diciembre de ese año se concluyó todo el proceso y, en enero de 2006, Microsoft Dynamics CRM estaba funcionando en todos los puestos del departamento comercial y en el cuadro de mando de la compañía.

Beneficios

Control de los clientes. “Microsoft Dynamics CRM se comporta como una auténtica herramienta de gestión comercial, capaz de ofrecer históricos de ventas y acciones comerciales. Posibilita el control de las tareas y realiza listados e informes comerciales de forma segmentada”, explica Luis Mayo.

Bases de datos unificadas. “Al decantarnos por la solución de Microsoft, lo que queríamos era sacar el máximo partido posible a todos los contactos que existían dentro de la organización, a fin de que se pudieran llevar a cabo las sinergias que estimábamos que era posible realizar desde el punto de vista comercial, dentro de la venta cruzada de los diferentes productos y servicios que desarrolla GMV”, asegura Miguel Ángel Martínez.

Sencillez de utilización. “Microsoft destaca porque todas sus herramientas están diseñadas con una gran facilidad de uso. Como nosotros sabíamos que el CRM iba a ser distribuido entre un amplio número de usuarios, no queríamos arriesgarnos a obligar a los empleados a perder un gran número de horas en entender y manejar una nueva herramienta”, señala Martínez.

Mayor funcionalidad. Los responsables de la compañía se plantean introducir en un futuro nuevas funcionalidades dentro de la solución. “Otro de los objetivos futuros, que dependerá de la evolución que experimente nuestra herramienta de sistema de control de gestión, es ligar esta última aplicación con Microsoft CRM. Esto será importante para lograr una integración total de todas nuestras herramientas”, afirma Mayo.

Para más información

Para más información sobre los productos y servicios de Microsoft, llame al Centro de Atención al Cliente: 902 197 198 o visite la página Web: www.microsoft.es

Para más información sobre los productos y servicios de GMV llame al 918 072 100 o visite la página web: www.gmv.es

Si desea obtener más información acerca de los productos y servicios de Watermark, llame al 902 14 14 14 o visite el sitio Web: www.watermark.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
- Microsoft Exchange Server
- Microsoft Windows Server
- Microsoft Office
- Microsoft SQL Server

Partner

Watermark