



## Microsoft Dynamics CRM Casos de éxito: Ribé Salat Broker Correduría de Seguros



### Visión general

**País:** España

**Sector:** Financiero (Broker de Seguros)

#### Perfil del cliente

Ribé Salat Broker proporciona servicios integrales en gerencia de riesgos y contratación de seguros a más de 15.000 clientes, incluyendo empresas de primera línea con presencia nacional e internacional, en los más diversos sectores de actividad.

#### Situación empresarial

Anteriormente a la implantación de Microsoft Dynamics CRM, utilizaban el sistema ACT! junto con el ERP VisualSeg para gestionar la información de sus clientes, contactos, oportunidades y actividades.

#### Solución

El proyecto, en el que ha trabajado el equipo de consultoría y desarrollo de Infoaván, ha supuesto la migración de la información contenida en ACT! y la integración de información de su actual ERP en la solución basada en Microsoft Dynamics CRM.

#### Ventajas

Podemos destacar principalmente que ahora pueden contar con una visión unificada y estructurada de la gestión de clientes, contactos y de toda la actividad que se realiza sobre ellos.

## Infoaván Soluciones, en colaboración con Ribé Salat, implanta Microsoft CRM consiguiendo mejoras significativas en su gestión de clientes e información comercial

“Nuestro objetivo era tener una visión integrada de la información de nuestros clientes y que el acceso a ella fuese ágil y sencillo”.

Monica Ribé, Directora General de Ribé Salat broker de seguros

Infoaván Soluciones implanta Microsoft Dynamics CRM en Ribé Salat migrando la solución que utilizaban anteriormente (ACT!) y unificando la información relativa a los datos del cliente de su ERP sobre una misma herramienta. Ahora, los ejecutivos y comerciales pueden manejar y consultar la información de sus clientes y contactos, así como gestionar sus actividades diarias asociadas a los mismos, desde un único punto y con un registro más fiable de los datos. Esta mejora supone para Ribé Salat optimizar e integrar el acceso a la información, manteniendo la que conservaba en su aplicación anterior y ampliando la posibilidad de conocer mejor a sus clientes y contactos, optimizando de este modo sus procesos diarios de trabajo.



## Situación

Ribé Salat quería unificar en una única solución la visión completa de sus clientes, contactos, oportunidades y actividades. Además necesitaba que la solución fuera robusta, flexible, segura y sencilla, para poder evolucionar en el uso y explotación de la misma. La flexibilidad fue el punto clave porque se demandaba una solución que pudiese evolucionar según las necesidades cambiantes en el tiempo y que estos cambios pudiesen ser acometidos con recursos propios, siempre con el apoyo y soporte de Infoaván. La solución aportada por Infoavan, Microsoft Dynamics CRM, cumplió perfectamente con los requerimientos anteriores.

Ribé Salat buscaba que el acceder a la información de sus clientes, contactos y actividades no supusiese una pérdida de tiempo, que afectara al rendimiento del trabajo diario del personal de Ribé Salat. Con Microsoft Dynamics CRM se ha conseguido un acceso ágil y sencillo.

## Solución

La solución implantada en Ribé Salat conllevaba un objetivo principal y era el de la migración de su aplicación basada en ACT!, que estaba operativa y en la que residían datos tan importantes como información de clientes y contactos así como las actividades que se estaban realizando con ellos. Dada la estructura de Ribé Salat, parte de la información que complementa los datos de los clientes está ubicada en su ERP. Para conseguir una visión integrada de la información de sus clientes se han unificado los datos, por lo que ahora son accesibles en cualquier momento. Dado que el negocio de Ribé Salat se basa en las personas y éstas pueden estar o no relacionadas entre sí, se implantó una solución adicional que permitiese vincular a distintos clientes con otros a través de relaciones personales o

profesionales. Gracias a esto, Ribé Salat gestiona, sin dificultad, las relaciones comerciales con sus clientes y está siempre informado de las relaciones entre ellos.

Cada uno de los clientes de Ribé Salat son susceptibles de adquirir nuevos productos de la cartera que posee actualmente la empresa. Por ello, la gestión de oportunidades, la flexibilidad y potencia de Microsoft Dynamics CRM han cubierto la necesidad de tiempos de respuestas más rápidos. Las diferentes oficinas ubicadas a lo largo del territorio nacional, disponen de la información al momento de cuanto ocurre con sus clientes, con lo que se ha conseguido un mayor uso de compartido de la información.

La solución se implantó en un periodo de tiempo muy breve, por lo que su utilización por los diferentes departamentos implicados fue inmediata.

Los responsables de la puesta en marcha de la solución dentro de Ribé Salat, designaron al equipo interno de personas que continuaría con la evolución de la solución. Para ello Infoaván Soluciones impartió la formación necesaria para que pudiesen aprovechar sus recursos técnicos, altamente cualificados, y así formarse en las capacidades de integración y parametrización necesarias para que la Microsoft Dynamics CRM pudiese crecer según sus necesidades corporativas.

## 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](http://www.microsoft.com/spain/BusinessSolutions).

Si desea obtener más información acerca de los productos y servicios de Infoaván, llame al 902 10 40 63 o visite el sitio Web: [www.infoavan.com](http://www.infoavan.com)

Si desea obtener más información acerca de los productos y servicios de Ribé Salat, llame al teléfono 93 241 50 50 o visite su Web: [www.ribesalat.com](http://www.ribesalat.com)

## La evolución

En el futuro Ribé Salat planea abordar una mayor integración de la solución con su aplicación de ERP y extender la funcionalidad de Microsoft Dynamics CRM, para próximamente disponer de soluciones de movilidad y Call Center.

### Software y Servicios

- Microsoft® CRM 1.2
- Servidor:
  - Microsoft Windows 2003
  - Microsoft SQL Server 2000
  - Microsoft Exchange
- Cliente:
  - Windows XP
  - Office XP
  - Outlook XP

### Hardware

Servidor Dell Doble Xeon 3Ghz, 4Gb Ram, RAID 5 140GB

### Partners

- 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