



Microsoft Dynamics CRM Caso de éxito: TELEPERFORMANCE



Microsoft Dynamics® CRM para optimizar los procesos de los departamentos comerciales

Visión General

País: España.

Sector: Servicios - Gestión Contact Centers.

Perfil de cliente

Empresa experta a nivel mundial en la gestión de Contact Centers que ofrece soluciones integrales para sus clientes, desde el diseño estratégico hasta la implementación, gestión y optimización. Presencia internacional, con 281 Contact Centers en 45 países.

Situación

Necesidad de poner en marcha un sistema de gestión de relaciones con clientes que incorpore los procesos funcionales de sus propios departamentos comercial y de marketing.

Solución

Implementación de Microsoft Dynamics CRM

Beneficios

- Usabilidad, facilidad de manejo e integración con MS Outlook
- Unificación de procesos con un único repositorio de datos
- Acceso a información fiable sobre contactos, contratos, actividades comerciales, oportunidades, propuestas,...

"Con Microsoft Dynamics® CRM hemos mejorado la gestión de los procesos comerciales y de marketing, desde la generación de ofertas al seguimiento de contratos, campañas, servicios y contactos"

D. Lucía Rubio, Marketing Manager, Teleperformance España

Teleperformance España, experto global en la gestión de Contact Centers, ha escogido Microsoft Dynamics CRM para la gestión de sus propios procesos comerciales y de marketing.

Habiendo experimentado un gran crecimiento en el número de clientes y el volumen de la actividad comercial a gestionar, Teleperformance España optó por la implementación de una solución CRM para unificar en una única herramienta los procesos comerciales y de marketing. Con Microsoft Dynamics CRM han conseguido el objetivo fijado, mejorando la gestión de sus contactos, propuestas, contratos y campañas, disponiendo de gestión documental y con informes para el resumen y análisis de la información. Todo ello con una herramienta fácil de usar, sólida, segura y que proporciona información fiable e inmediata acerca de su actividad comercial.

"La alta usabilidad y la completa integración de Microsoft Dynamics® CRM con nuestro entorno ofimático Microsoft fueron elementos clave en nuestra elección de esta solución CRM y han facilitado mucho la adopción por parte de los usuarios en nuestra compañía."

Lucía Rubio, Marketing Manager,
Teleperformance España

Situación

Fundado en 1978, el Grupo Teleperformance es una empresa experta a nivel mundial en la gestión de Contact Centers, cuya misión se centra en la optimización del valor de sus clientes mediante una completa gama de servicios y soluciones CRM/BPO aplicados a la gestión de los centros de contacto. Estableciendo una relación de partners, el Grupo Teleperformance ofrece soluciones integrales para sus clientes, desde el diseño estratégico hasta la implementación, gestión y optimización de cada uno de los servicios que ofrece. Una oferta que se basa en la combinación de cuatro áreas de experiencia clave: Recursos Humanos, Calidad, Tecnología y Marketing, y que proporciona soluciones para la creación de valor en todas las áreas del ciclo de vida de un cliente, desde la captación hasta la atención y asistencia.

Actualmente, Teleperformance es la empresa líder mundial en el sector, con una presencia internacional, con 281 contact centers en 45 países y más de 1,4 billones de contactos gestionados anualmente en todo el mundo. Su amplia experiencia y su oferta integral de soluciones han colocado a la compañía en el liderazgo mundial en la externalización de servicios de contact centers y CRM, con una facturación anual superior a los 1.500 millones de euros.

Teleperformance España, una de las principales compañías de outsourcing de soluciones CRM para Contact Center en España, ofrece a sus clientes más de 2.800 puestos de operaciones, con plataformas propias en Madrid, Barcelona, Cuenca, Santander, Jaén, Sevilla y La Coruña. Además, ofrece soluciones "offshore" y "nearshore" a través de la red internacional del Grupo Teleperformance.

El objetivo de Teleperformance España es ofrecer una gestión de las relaciones con sus clientes optimizada y rentable. Para ello, basa su cultura corporativa en una

organización orientada al cliente y en la medición continua de resultados.

En 2006, tal como Teleperformance España ha proporcionado soluciones CRM a sus clientes durante años, la compañía se plantea la necesidad de poner en marcha un sistema de gestión de relaciones con clientes que incorpore los procesos funcionales de sus propios departamentos comercial y de marketing.

Antes de la implementación interna de una solución de CRM, el área comercial de Teleperformance España realizaba la gestión de sus contactos y procesos mediante una base de datos con funcionalidad limitada y de complicado manejo, complementada con las herramientas Office para el seguimiento de oportunidades, propuestas y clientes. Con el gran crecimiento del número de clientes y la actividad comercial a gestionar en Teleperformance España, la implementación de una solución de CRM se hizo necesaria para alcanzar fundamentalmente el objetivo de unificar en una única herramienta los procesos comerciales y de marketing y así facilitar el seguimiento de la actividad comercial.

Solución

Microsoft Dynamics CRM fue la solución seleccionada para cubrir los principales requisitos establecidos como clave por Teleperformance España, sobretodo la alta usabilidad y la completa integración con Microsoft y su entorno ofimático, lo que facilitaría en gran medida la adopción de la nueva plataforma por parte de los usuarios de la compañía.

La selección de la solución de Microsoft y de Qurius como implementador genera también importantes sinergias con la actividad de Teleperformance España con sus propios clientes, en alguno de los cuales, la propia compañía ha llevado a cabo un proyecto de implementación de Microsoft Dynamics CRM

“Con Microsoft Dynamics® CRM hemos conseguido unificar la gestión de nuestros procesos comerciales en una herramienta que nos permite desde crear campañas de marketing y realizar su seguimiento a gestionar contactos, propuestas, contratos y servicios, aportando además funcionalidad de generación de informes y análisis.”

Lucía Rubio, Marketing Manager,
Teleperformance España

para la gestión de sus CAU (Centro de Atención a Usuarios).

Beneficios

Con la puesta en marcha de Microsoft Dynamics CRM, Teleperformance España ha logrado unificar sus procesos, consiguiendo un único repositorio de contactos y centralizando en un mismo sistema la generación de oportunidades, propuestas y contratos. Asimismo, la creación de campañas de marketing y la posterior gestión de servicios, control y seguimiento de impactos de las mismas, se realiza ahora de forma unificada.

Con la funcionalidad de Gestión de propuestas, Teleperformance España ha conseguido mantener sus propuestas comerciales en un punto único junto con los documentos de calidad asociados, controlando el proceso con Dynamics CRM desde la creación automática del número de propuesta hasta la generación de informes de seguimiento sobre la actividad comercial.

Por su parte, la Gestión de servicios ha permitido agrupar la información acerca de cada uno de los servicios que se proveen a los clientes, de modo que todas las características de los mismos quedan identificadas y accesibles para los usuarios. Asimismo, con la Gestión de contratos, quedan recogidos en el sistema los marcos de relación de Teleperformance España con cada uno de sus clientes, todo ello vinculado a los servicios establecidos en cada contrato.

Con el nuevo sistema implantado por Qurius, Teleperformance España puede disponer al instante de información fiable sobre las relaciones entre empresas y contactos así como de todas las actividades que el personal comercial de la compañía lleva a cabo en la gestión de clientes, en términos de personas y plazos. Todo ello manteniendo un historial de fácil consulta de sus actividades y tareas. La herramienta permite asimismo generar informes para el resumen

y análisis de la información e incluso preparar formularios totalmente personalizables por el propio usuario.

Una usabilidad y facilidad de manejo que no están reñidas con la seguridad, puesto que Dynamics CRM permite a Teleperformance España mantener una jerarquía de accesos, definiendo roles de seguridad y permisos de usuario e incluso organizar dentro del aplicativo distintas unidades de negocio separadas por departamentos.

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 Teleperformance España, llame al número 902.146.146 o visite el sitio Web: www.teleperformance.es/

Si desea obtener más información acerca de los productos y servicios de Qurius, llame al número 902.14.14.14 o visite el sitio Web: www.qurius.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 Windows®
Microsoft Office® System
Visual Studio .NET
Microsoft Windows Server System®

- Windows Server
- Exchange Server
- SQL Server

Hardware

Partners

Qurius