



## Microsoft Dynamics CRM Casos de éxito: Spamina



CRM i/o .net ha implantado Microsoft Dynamics CRM en SPAMINA, para optimizar sus procesos de ventas y servicios

### Visión general

**País:** España

**Industria:** Tecnologías de la Información

#### Perfil del cliente

SPAMINA es una compañía dedicada a la fabricación de software de seguridad para el correo electrónico. Su tecnología SPAM FREE MOBILE™, permite al usuario protección total de su correo electrónico, independientemente desde donde se acceda para consultarlo.

#### Situación empresarial

SPAMINA necesitaba gestionar todas las oportunidades y los procesos de servicio de una forma centralizada. Además, era imprescindible que el acceso a la solución CRM fuera a través de la Web.

#### Solución

El proyecto diseñado y ejecutado por el equipo de consultoría de CRM i/o .net en colaboración con los departamentos implicados de SPAMINA, ha permitido garantizar el seguimiento de las oportunidades, unificar los criterios en los procesos de servicio e integrar los servicios web propios de control y registro de licencias con Microsoft Dynamics CRM

"En una empresa descentralizada como SPAMINA, donde los distintos departamentos se ubican en localidades diversas, es vital contar con una solución que me permita tener un acceso único a la información, basado en Web, como Microsoft CRM."

Andreu Gil, Consejero Delegado de SPAMINA.

SPAMINA optó por la solución Microsoft Dynamics CRM presentada por CRM i/o .net después de evaluar distintas opciones. Para la elección de Microsoft Dynamics CRM fue determinante el hecho de poder acceder de forma remota a través de Internet y sus ilimitadas posibilidades de integración y extensión gracias a la plataforma .NET.

SPAMINA fue premiada recientemente por la Universidad de Cambridge con un galardón con prestigio mundial para el sector de internet. La visión tecnológica de SPAMINA y la intervención de CRM i/o .net (partner focalizado en tecnología .NET y en Microsoft Dynamics CRM), permitieron plantear un proyecto realista y ajustado que aportó la solución que se pretendía en unos plazos lógicos y con unos costes coherentes.

## Situación

SPAMINA necesitaba una solución que permitiese el seguimiento y control de las oportunidades de negocio y ofrecer un servicio al cliente adecuado, coherente y preciso.

Las múltiples ubicaciones de los recursos humanos de SPAMINA requerían un sistema que permitiese centralizar todos los procesos y un acceso remoto seguro desde Internet.

La participación de distintas empresas e instituciones en SPAMINA, como Intercomgi, Activeo o Savia, en representación del Gobierno de Aragón, exigían este acceso descentralizado.

La facilidad de uso de la aplicación tenía que estar garantizada. En este sentido, la interfaz familiar de Microsoft Dynamics CRM permitía presuponer para los usuarios una curva de aprendizaje óptima, ya que estaban habituados a utilizar las herramientas de Microsoft Office.

Los procesos de registros de licencias de sus productos así como los controles de actualizaciones estaban basados en sistemas desarrollados bajo plataforma web, por lo que era imprescindible poder integrar de una forma robusta y sencilla la nueva solución con los servicios web existentes.

## Solución

CRM i/o .net, como Partner experto en soluciones CRM, analizó los requerimientos del proyecto planteado por SPAMINA, y evaluó cuales eran los puntos clave tanto en gestión interna como en ventas y servicio al cliente susceptibles de ser optimizados con la solución Microsoft Dynamics CRM.

El sistema de ventas de SPAMINA requería un trato diferenciado en función del perfil de sus canales de distribución. Trabajar con 7

canales de ventas, desde Alianzas estratégicas con otras marcas hasta venta *on-line*, precisa de un sistema con la rigidez necesaria que garantice el seguimiento de todas las oportunidades pero que a la vez sea lo suficientemente flexible para particularizar si es necesario el trato y los procedimientos en función del perfil del cliente o del canal de venta.

En este sentido, la potencia y las posibilidades de los flujos de trabajo (workflow) de Microsoft Dynamics CRM han permitido diseñar procesos de ventas personalizados que facilitan la automatización de acciones relacionadas con los clientes potenciales y de los procesos automatizados de control de forma transparente.

Todas las oportunidades obtenidas por distintos medios son importadas al sistema, y con esta simple acción, empiezan a desencadenarse de forma automática las acciones establecidas en los procesos de ventas.

El servicio de atención al cliente ha conseguido alcanzar un alto nivel de satisfacción, gracias a haber centralizado toda la información en un entorno común. Asimismo, la base de datos de conocimiento de Microsoft Dynamics CRM ha permitido ir creando una estructura de temas, con una sencilla elaboración basada en borradores previos y su posterior publicación, que ayudan notablemente a conseguir responder con éxito a las preguntas planteadas.

## Ventajas

Las principales ventajas obtenidas por parte de SPAMINA han sido las siguientes:

Acceso remoto a Microsoft Dynamics CRM desde Internet.

## 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 CRM i/o .net, llame al 902 43 00 38 o visite el sitio

<http://www.crmio.net>

Si desea obtener más información acerca de los productos y servicios de SPAMINA, llame al 93 205 80 69 o visite el sitio

<http://www.spamina.com>

Automatización de acciones y seguimiento y control de las mismas mediante flujos de trabajo.

Integración con herramientas ofimáticas.

Explotación de los datos para establecer campañas.

Obtención de informes complejos de forma sencilla.

Integración con los sistemas basados en servicios web.

## La evolución

La escalabilidad de Microsoft Dynamics CRM, basada en Microsoft SQL Server, permite crecer al ritmo de las necesidades del negocio.

El proyecto desarrollado por CRM i/o .net para SPAMINA permite evolucionar de una forma sencilla, segura y robusta gracias a la tecnología de Microsoft .NET y a los Servicios Web.

La evolución de SPAMINA desde Agosto del 2003 hasta la actualidad requiere de una plataforma que no limite su futuro.

Tanto las integraciones de forma totalmente transparente, como las personalizaciones del sistema utilizando las propias herramientas incluidas en él, como incluso el desarrollo de nuevas funciones utilizando el modelo de objetos de Microsoft Dynamics CRM, permiten aumentar las funcionalidades de la solución con unos costes ajustados.

### Software y servicios

- Microsoft Windows XP
- Microsoft Office System
- Microsoft Visual Studio®
- Microsoft Windows Server System
  - Windows Server™
  - Application Center
  - Exchange Server
  - Internet Security & Acceleration Server
  - Windows SharePoint™ Services
  - SQL Server™
  - Windows Small Business Server

### Hardware

- Servidor DELL Procesador doble Xeon, 2 Gb RAM, 2 HD's SCSI 146 Gb

### Partners

- CRM i/o .net