



## Microsoft Dynamics CRM Caso de éxito: COFIGAN



### ENCAMINA adapta Microsoft Dynamics CRM 3.0 para el Sector Financiero

#### Visión General

**País:** España

**Industria:** Sector Financiero

**Perfil del cliente:** COFIGAN es una compañía dedicada a la tramitación de hipotecas, formada por analistas y asesores independientes de las entidades financieras.

**Necesidad:** Implantar un sistema de información adaptado a sus requerimientos específicos y con capacidad para ser usado por franquiciados y colaboradores externos.

**Solución:** Implantación y personalización de Microsoft Dynamics CRM 3.0.

**Beneficios:** Reducido tiempo de implantación y perfecto ajuste a los requerimientos de información establecidos en la consultoría. Sencilla adaptación a los nuevos requerimientos de información de la empresa.

“Los formularios que ahora utilizamos muestran, exactamente, la información que nosotros manejamos, ni más ni menos. Nuestro personal ha asumido la aplicación como si la hubiera estado utilizando “toda la vida”.

José Luis Gregori, Director Financiero de COFIGAN.

ENCAMINA ha implantado Microsoft Dynamics CRM 3.0 en COFIGAN para la gestión de la actividad comercial y de atención al cliente, adecuando la aplicación a la terminología del entorno financiero y a sus necesidades específicas.

Los franquiciados de COFIGAN acceden desde sus oficinas y de forma segura a aquella información relevante y pertinente a cada una de las franquicias. Los usuarios han integrado con facilidad el uso de la herramienta y han participado en la mejora de la gestión de sus procesos.

## Situación

El sistema de información utilizado por COFIGAN ya no se adecuaba al volumen y la creciente complejidad de su negocio. Tenía la necesidad de disponer de un sistema de información capaz de gestionar su actividad comercial, de atención al cliente y que estuviese adaptado a la terminología del sector financiero.

En pleno proceso de expansión territorial, también necesitaba que sus franquiciados pudieran acceder al sistema, desde sus oficinas, con total garantía de seguridad para COFIGAN pero con los permisos para ver sólo aquella información relevante a cada franquicia.

## Solución

Inicialmente ENCAMINA realizó la instalación de Microsoft CRM 3.0 para que los usuarios claves de COFIGAN tuviesen acceso al sistema desde la primera fase del proyecto. De este modo, en las fases sucesivas, COFIGAN pudo participar activamente en la personalización de formularios e informes y pudo comprobar instantáneamente todas las modificaciones que iba solicitando hasta la adaptación definitiva del sistema a sus requerimientos de información.

Durante la fase de Consultoría se analizaron los procesos de negocio relacionados con la gestión comercial y se establecieron cuáles eran las reglas de negocio y flujos de trabajo que convenían ser automatizados por el sistema. El Administrador del Sistema recibió la formación pertinente para implementar sus propios flujos de trabajo de forma autónoma.

Antes de la puesta en producción, todos los usuarios ya conocían el sistema de modo que las sesiones de formación se convirtieron en reuniones de trabajo sobre la mejora en la gestión de sus procesos, gracias a la utilización de Microsoft CRM.

La última parte del proyecto fue la configuración de la seguridad de la red interna y la publicación del servicio CRM en Internet. El Departamento Técnico de ENCAMINA configuró Microsoft ISA Server 2004 para proporcionar acceso VPN a la red de COFIGAN.

## Beneficios

COFIGAN dispone ahora de un sistema de gestión de las relaciones con sus clientes con toda la información relativa a la tramitación de expedientes de solicitud de préstamos hipotecarios o personales.

Los colaboradores y franquiciados de COFIGAN acceden, desde sus oficinas, al mismo sistema aunque sólo ven los clientes que ellos mismos dan de alta, así como sus propias operaciones y actividades.

El personal de Administración Central de COFIGAN es capaz de ver todos los registros del sistema, tanto los expedientes de la sede central como los de cada uno de sus franquiciados.

De esta forma, la expansión comercial de COFIGAN viene directamente soportada por Microsoft CRM.

## 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.microsof.es](http://www.microsof.es)

Si desea obtener más información acerca de los productos y servicios de COFIGAN, llame al número 962954134 o visite el sitio Web:  
<http://www.cofigan.com>

Si desea obtener más información acerca de los productos y servicios de ENCAMINA, llame al número 902 196 893 o visite el sitio Web:  
[www.encamina.com](http://www.encamina.com)

## 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](http://www.microsoft.es/dynamics)

### Software y servicios

Microsoft® SQL Server 2000  
Microsoft® Exchange 2003  
Microsoft ISA Server 2004  
Microsoft Dynamics CRM 3.0  
VMWare Server  
Microsoft Office 2003  
Windows Small Business Server 2003

### Partners

ENCAMINA

© 2006 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.

Este caso práctico sólo tiene fines informativos. MICROSOFT NO OTORGA GARANTÍAS EXPRESAS NI IMPLÍCITAS EN ESTE RESUMEN. Microsoft 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®**