



## Microsoft Dynamics CRM Caso de éxito: ENCAMINA



### Visión General

**País:** España.

**Sector:** Servicios (Consultoría Tecnológica)

### Perfil de cliente

Empresa de servicios de colaboración tecnológica, especialistas en servicios al sector financiero e industrial.

### Situación

ENCAMINA necesitaba una herramienta más potente que le permitiera trabajar sin conexión, extensible a toda la empresa y que permitiera reutilizar los datos introducidos en el anterior CRM.

### Solución

Implantación y personalización de Microsoft Dynamics CRM 3.0.

### Beneficios

- Reducido tiempo de implantación, reutilización de los datos del anterior sistema CRM.
- Posibilidad de trabajar desconectados, acceso móvil y vía Web, personalización de workflow e integración con Outlook
- Optimización de la calidad de las relaciones con los clientes, aumentando las oportunidades de negocio y acelerando su materialización.

## ENCAMINA implanta Microsoft Dynamics CRM 3.0 como sistema de relación con los clientes de toda la organización

“Hemos mejorado la coordinación y eficiencia de todas las operaciones relativas a la gestión y relación con el cliente”

Hugo de Juan, Director Desarrollo de Negocio de ENCAMINA.

ENCAMINA implanta Microsoft Dynamics CRM 3.0 como sistema de gestión de relaciones con sus clientes. Esta solución CRM se ha convertido en la principal plataforma de trabajo para los departamentos Comercial, Marketing, Atención al Cliente y Calidad, extendiéndose su uso como apoyo a Administración, Recursos Humanos y Producción. El acceso Web, la integración con Outlook, la personalización y automatización de los procesos de workflow y la capacidad de trabajar desconectados ha revolucionado el rendimiento y la coordinación entre los diferentes departamentos, optimizando la calidad de las relaciones con los clientes.

Las mejoras han sido espectaculares tanto a nivel funcional, en el trabajo diario de la organización, como a nivel estratégico, ya que la Dirección cuenta ahora con una potente herramienta de informes y análisis, en tiempo real y totalmente personalizados, que ofrece información de las actividades llevadas a cabo por cada uno de los departamentos con respecto a un cliente concreto, un grupo de ellos, o relativas a toda la actividad de la empresa.



## Situación

Con el anterior sistema CRM no podíamos trabajar desconectados y la evolución del producto resultaba muy tediosa. ENCAMINA tenía la necesidad de disponer un sistema ágil para toda la organización que permitiera el acceso remoto, trabajar sin conexión, integrado vía e-mail y que permitiera aprovechar la información disponible en el sistema anterior.

La nueva herramienta debía ser de fácil utilización para que pudiera extenderse a todos los departamentos de la empresa, no sólo el comercial y el de atención del cliente, y que se integrara con el resto de aplicaciones utilizadas (intranet y gestión documental basada en Microsoft SharePoint, gestión de proyectos basada en Microsoft Project Server, etc.).

## Solución

Tras instalar Microsoft Dynamics CRM 3.0 y realizar la configuración inicial, se personalizaron sus formularios y campos a partir de la información existente en la solución CRM que utilizábamos con anterioridad: Relazona.

Durante un período de pruebas, los dos sistemas convivieron en paralelo, lo que permitió a los usuarios clave probar el nuevo sistema a la vez que seguían utilizando el anterior.

Durante la fase de Consultoría se analizaron los procesos de negocio relacionados con la gestión comercial y se establecieron las reglas de negocio y flujos de trabajo que convenían ser automatizados por el sistema. Los Responsables de cada Departamento recibieron 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.

Para la implantación de Microsoft CRM en ENCAMINA se siguió un plan de buenas prácticas para reducir riesgos en la consecución del objetivo, apoyado en cuatro pilares: Liderazgo, Información, Formación y Apoyo.

El Director de Desarrollo de Negocio lideró el proyecto desde Dirección y transmitió su entusiasmo por la nueva solución a cada uno de los departamentos

Se informó a todos los miembros de la empresa de la necesidad del cambio y de los objetivos perseguidos con él.

Se siguió una formación estructurada, primero conjunta y después departamental, para todos los usuarios en función de sus necesidades y nivel de utilización.

Se creó un equipo de apoyo que atiende todas las consultas a nivel de usuario o de tipo técnico que ofrece su ayuda de forma constante y permanente.

Por último, se estimuló la utilización y la explotación de la nueva herramienta.

## Beneficios

ENCAMINA ha consolidado toda la información que poseía en su anterior CRM y ha automatizado el registro y seguimiento de cualquier interacción con el cliente, mejorando la calidad y la precisión de las relaciones, aumentando las oportunidades de negocio y acelerando su materialización en ofertas y contratos.

ENCAMINA dispone ahora de un sistema de gestión de las relaciones con sus clientes con grandes ventajas funcionales:

- Acceso Web
- Acceso desde dispositivos móviles como portátiles y PDA's gracias a Microsoft Dynamics CRM Mobile,
- Integración plena con Microsoft Outlook, en cuanto a correo electrónico, visitas, tareas, etc.
- Posibilidad de trabajar desconectado, actualizándose la información automáticamente al conectarse de nuevo al sistema, lo que permite trabajar sin interrupciones y desde cualquier lugar.
- Permite que el comercial ponga foco en las oportunidades, ofertas y pedidos.
- La gran capacidad de personalización de Microsoft Dynamics CRM ha permitido adaptar las funcionalidades y personalizar el workflow a las necesidades específicas de la empresa y las expresadas por Calidad, facilitando el uso de todos los departamentos de la empresa y la coordinación de tareas en un espacio común.

Además, se ha integrado con la plataforma de conocimiento de ENCAMINA basada en Microsoft SharePoint Portal Server de manera que se accede a los datos de cada

uno de los clientes contenidos en ambas aplicaciones desde cualquiera de ellas.

La perfecta integración con Microsoft Outlook, ha permitido una rápida aceptación debido a la familiaridad con el uso de los usuarios, lo que ha supuesto una implantación positiva y sin resistencias.

Ésta integración con Microsoft Outlook, también ha simplificado las acciones de marketing, al poder generar y enviar desde la propia aplicación toda la correspondencia electrónica, los boletines y hacer un seguimiento de todos los contactos mantenidos, de modo que la información se recoge en la ficha de cada cliente

ENCAMINA ha conseguido migrar de forma automatizada toda la información de más de 4000 clientes contenida en su CRM anterior y cuenta ahora con una herramienta específica, de gran versatilidad, para otros proyectos..

Actualmente Microsoft CRM es la herramienta de trabajo principal del departamento comercial, de Marketing, de Atención al Cliente y de Calidad y sirve de apoyo a los departamentos de RRHH, Administración y Operaciones.

Hay un alto grado de automatización de actividades interdepartamentales, generadas gracias a los procesos de workflow, con asignación de tareas directas o personalizadas, agilizando el trabajo en equipo.

Microsoft CRM han revolucionado la forma de trabajo de ENCAMINA facilitando la coordinación, el trabajo en equipo y la excelencia en las relaciones con los clientes, todo ello gracias a una mejor gestión centralizada de toda la información, un mejor seguimiento por parte de la Dirección de la

## 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 de Microsoft Dynamics CRM a través de Internet, visite:

[www.microsoft.es/crm](http://www.microsoft.es/crm)

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)

empresa y una mejor base para la toma de decisiones estratégicas.

### Software y servicios

- Microsoft Windows Server 2003 Ent. Ed.
- Microsoft SQL Server 2000 Ent. Ed.
- Microsoft Exchange 2003 Ent. Ed..
- Microsoft ISA Server 2004 Ent. Ed..
- Microsoft CRM 3.0 Professional Ed.

Partner  
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, ENCAMINA 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®**