



## Microsoft Dynamics CRM Caso de éxito: Porvasal



CHIVA - VALENCIA (SPAIN) [www.porvasal.com](http://www.porvasal.com)

### Visión General

**País:** España.  
**Sector:** Industria.

### Perfil de cliente

Porvasal, empresa fabricante de vajillas de porcelana para hostelería, se sitúa en una posición óptima en el mercado español y cuenta con una amplia implantación en mercados de exportación. Su producción cumple los más estrictos estándares de calidad para satisfacer las necesidades de los más exigentes profesionales de la restauración.

### Situación

En 2003, Porvasal inicia un proceso de expansión basado en las exportaciones a Reino Unido, Irlanda, Suecia, Finlandia, Rusia y países del Caribe. Fruto de esta estrategia empresarial, experimenta un crecimiento en número de clientes y volumen de producción que dificulta las labores del Departamento Comercial.

### Solución

Asesorada por TecnoCom, partner de Microsoft, la compañía opta por la implantación de la solución Microsoft Dynamics CRM, que les permite realizar un seguimiento detallado de la relación con cada uno de sus clientes y adoptar decisiones más acertadas y con mayor eficacia.

### Beneficios

- Mayor conocimiento del mercado.
- Agilidad en la toma de decisiones.
- Mejora de los resultados empresariales.
- Garantía tecnológica.

## Microsoft Dynamics CRM: garantía de crecimiento

“Gracias a Microsoft Dynamics CRM, realizamos un seguimiento exhaustivo de cada cliente y contamos con una visión global de su situación comercial, lo que facilita la toma de decisiones”.

Cristina Lambies, directora Comercial de Porvasal.

Tras un periodo de modernización empresarial y asentamiento en el mercado español, Porvasal, empresa valenciana especializada en la producción de porcelanas para hostelería, decidió emprender la conquista de nuevos mercados internacionales. Este crecimiento vino acompañado de una multiplicación de relaciones comerciales que requerían de una solución específica de gestión para el Departamento Comercial de la compañía. La implantación de Microsoft Dynamics CRM ha permitido ordenar toda la información relevante y disponer de una visión global de las actividades y campañas llevadas a cabo con cada uno de sus clientes. Además, de cara al futuro, la compañía espera incrementar su conocimiento del mercado y mejorar sus resultados de ventas.



## “Microsoft Dynamics CRM se traduce necesariamente en una mayor facturación”.

Cristina Lambies, directora Comercial de Porvasal.

### Situación

La fabricación y el comercio de porcelana para hostelería se desarrollan en un mercado muy maduro, marcado por una fuerte competitividad y una creciente presión de las importaciones. Porvasal, una empresa valenciana que engloba todo el proceso de materias primas hasta la fabricación del producto en crudo y su posterior cocción, clasificación y empaquetado, inició en 1991 un proceso de modernización para garantizar su posición de liderazgo. “La compañía, que hasta entonces se llamaba Porcelanas del Levante, encontró nuevos socios inversores y se convirtió en sociedad anónima laboral. En 1995, pasó a ser una sociedad anónima y comenzó una nueva fase de industrialización, con una fuerte inversión en maquinaria y un nuevo impulso de profesionalización”, explica Cristina Lambies, directora Comercial de la empresa. Gracias a este esfuerzo, Porvasal se distingue actualmente de su competencia por la calidad de sus servicios: “Somos capaces de proveer la mercancía en 48 horas o, incluso, en un día. En cuanto al servicio postventa, respondemos automáticamente ante cualquier problema”, asegura Lambies.

La inversión en nuevas tecnologías supuso un factor crucial para lograr estos estándares de calidad. El primer paso consistió en la implantación de una solución de planificación de la producción (ERP, *Enterprise Resource Management*) de la mano de la compañía TecnoCom. “En función de las entradas de pedidos y los históricos de venta, calcula las necesidades de materias primas, esmaltes y producto terminado y permite anticiparse a la demanda”, cuenta Lambies. Además, en 2003, la firma valenciana decidió apostar por la exportación y, a su tradicional comercio con Francia, Italia o Alemania, sumó nuevos mercados en el Reino Unido, Irlanda, Suecia, Finlandia, Rusia y países del Caribe.

Fue entonces cuando detectó la necesidad de contar con una solución integral de

gestión de su cartera de clientes. “Nos dimos cuenta de que íbamos a crecer y de que necesitaríamos controlar la situación de cada cliente, sus pedidos, su facturación, el estado de los envíos...”, afirma. En aquella época, todos estos datos se registraban en un sistema AS 400; no obstante, para la responsable de Porvasal, “la información no se presentaba con la suficiente claridad”. Al mismo tiempo, se plantearon un objetivo más ambicioso: efectuar un seguimiento de todos los contactos, las visitas, las comunicaciones o las campañas que realizaban todos los miembros del Departamento Comercial de la compañía.

### Solución

Porvasal recurrió de nuevo a la asesoría de TecnoCom que, desde el primer momento, les recomendó Microsoft Dynamics CRM. Tras una fase inicial de recopilación de información, que consistió en varios seminarios sobre esta tecnología, a los responsables de la empresa no les quedó ninguna duda: “Entendimos que, definitivamente, Microsoft CRM era una solución de última generación y que se adaptaba a nuestras necesidades”, dice Lambies. Una vez decidida la implantación, el proyecto se puso en marcha a mediados de 2005. “Comenzamos con la versión anterior, lo cual nos permitió familiarizarnos con la solución. Finalmente, en verano de 2006 implantamos Microsoft Dynamics CRM 3.0, mucho más potente y con mejores funcionalidades”. A pesar de las barreras culturales y del esfuerzo que implica para el personal cualquier cambio de hábitos de trabajo, Lambies comenta que el aprendizaje fue muy rápido: “La formación es necesaria con cualquier solución nueva, pero se trata

**“Esta solución nos permite descubrir huecos de mercado y necesidades de nuestros clientes que en el día a día pasan desapercibidos”.**

Cristina Lambies, directora Comercial de Porvasal.

de un entorno fácil de usar, que funciona de manera similar a Windows, con ventanas y pestañas, y que permite volcar la información a Excel”.

Las ventajas en el trabajo diario no se han hecho esperar: hoy, las seis personas que componen el Departamento Comercial de la compañía pueden acceder al momento y de un solo vistazo al histórico de cada uno de sus 550 clientes activos. “No se nos escapa nada. Gracias a Microsoft CRM realizamos un seguimiento exhaustivo de cada cliente y contamos con una visión global de su situación comercial que facilita la toma de decisiones”. Además, Lambies señala que a medida que profundizan en la solución, descubren nuevas funcionalidades que prometen ser de gran utilidad para incrementar las ventas y mejorar la atención al cliente. “Nuestro objetivo es tener todos los servicios operativos para finales de este año”, declara. Entre ellos destaca la posibilidad de generar informes detallados según el cliente, el tipo de consumo, la provincia o cualquier otra variable de interés para la empresa.

Otro punto de vital importancia para Porvasal consiste en la movilidad: Microsoft Dynamics CRM permite la integración con dispositivos móviles, de manera que toda la información de los clientes se encuentra disponible desde cualquier parte con tan sólo una conexión a Internet. Lambies destaca las ventajas de esta funcionalidad, que permite viajar y desplazarse cómodamente a los comerciales, sin cargar con los historiales físicos de los clientes. “De momento, contamos con tres PDAs para el departamento. No obstante, Porvasal dispone de 14 representantes

multicartera y nuestro objetivo es proveer a cada uno de ellos con uno de estos dispositivos para que accedan a la información en movilidad”.

## Beneficios

- **Mayor conocimiento del cliente.** Para la directora Comercial de Porvasal, la recopilación y ordenación de todos los datos relacionados con los clientes, así como la posibilidad de generar informes a medida supone, ante todo, una importante mejora en el conocimiento del mercado. “Hasta ahora, los comerciales resumían sus visitas de palabra o mediante correos y archivos dispersos. Microsoft CRM posibilita registrar toda la información en el histórico del cliente de forma que cualquier aspecto importante se vea al momento”, afirma. Así, antes de efectuar una nueva visita, el representante de la compañía puede repasar desde los productos de consumo habitual del cliente, hasta el estado de sus pedidos, el registro de incidencias o los comentarios que éste haya podido hacer sobre la competencia.

**“Hasta ahora los comerciales resumían sus visitas de palabra o mediante correos y archivos dispersos. Microsoft CRM posibilita registrar toda la información en el histórico del cliente de forma que cualquier aspecto importante se vea al momento”.**

Cristina Lambies, directora Comercial de Porvasal.

- **Agilidad de la toma de decisiones.** Para Porvasal, la toma de las decisiones acertadas en el plazo de tiempo más breve posible se convierte en un factor decisivo para mantener e incrementar las ventas. Según Lambies, las posibilidades de análisis contribuyen significativamente a este proceso: “No sólo nos permite trabajar más rápido, sino también descubrir huecos de mercado y necesidades de nuestros clientes que en el día a día pasan desapercibidos”.
- **Mejora de los resultados empresariales.** A medio plazo, las expectativas de la compañía valenciana pasan por una mejora de sus resultados económicos. De hecho, la previsión de facturación para este año asciende a los 11 millones de euros, casi medio millón más que el año pasado. “Necesitábamos dar un salto de crecimiento y creemos que esta solución, al permitirnos tomar mejores decisiones, nos ayudará a lograr ese objetivo”, asegura Lambies. De hecho, subraya que Microsoft CRM, además de facilitar el mantenimiento de la relación con los clientes, permite profundizar en cada uno de ellos mediante el diagnóstico de su situación comercial y sus posibilidades potenciales de desarrollo. Lambies admite que aún necesitan esforzarse para explotar al cien por cien todas las funcionalidades: “Debemos acabar el volcado de datos, determinar claramente qué aspectos nos

interesan más dentro de la ficha de cliente, definir el tipo de informes que necesitamos... Pero sabemos las posibilidades que tiene la solución y hasta dónde queremos llegar”, explica. Eso sí, estos meses de experiencia le han permitido extraer una conclusión muy clara: “Creo que Microsoft Dynamics CRM se traduce necesariamente en una mayor facturación”.

- **Garantía tecnológica.** Un último beneficio, no menos importante para la directora Comercial de Porvasal, consiste en la seguridad que proporciona contar con una solución diseñada por una gran empresa del sector: “Trabajar con Microsoft nos garantiza disponer de soluciones de última generación”. Junto a la fiabilidad tecnológica, destaca el servicio postventa de la compañía de software. “Siempre responde eficazmente en la resolución de problemas”, concluye.

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

Si desea obtener más información acerca de los productos y servicios de Porvasal llame al número 962 52 22 58 o visite el sitio Web: [www.porvasal.es](http://www.porvasal.es)

Si desea obtener más información acerca de los productos y servicios de Tecnom llame al número 902 13 55 55 o visite el sitio Web: [www.tecnocom.es](http://www.tecnocom.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](http://www.microsoft.es/dynamics)

### Software y servicios

Microsoft Dynamics CRM 3.0

### Partners

Tecnom, S.A.

© 2007 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos. Este caso práctico sólo tiene fines informativos. MICROSOFT NO OTORGA GARANTÍAS EXPRESAS NI IMPLÍCITAS EN ESTE RESUMEN. Microsoft, Microsoft Dynamics CRM, Microsoft Office Outlook y otras marcas comerciales mencionadas] 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®**