



Addlink Tecnológica implanta Microsoft Dynamics CRM en CRAM. S.L.

Visión General

País: España.

Sector: Servicios.

Perfil de cliente

CRAM S.L. es una empresa especializada en software para administración de fincas y propiedad inmobiliaria.

Situación

CRAM S.L. necesitaba un sistema que le permitiese controlar los ciclos de ventas, marketing y servicio al cliente, con una atención especial a todas las actividades relacionadas con llamadas telefónicas.

Solución

El proyecto llevado a cabo por CRM i/o .net, división de Addlink Tecnológica focalizada en Microsoft Dynamics CRM y sus tecnologías subyacentes, junto con Mira Telecomunicaciones, partner de CISCO, permitió alcanzar los objetivos previstos.

"Para nosotros resulta de vital importancia disponer de información sobre las llamadas entrantes antes de descolgar el teléfono, así como mantener un registro exhaustivo de las mismas. La solución la encontramos en la integración de Microsoft CRM con Call Manager Express de CISCO."

Joan Recasens, Director General de CRAM S.L.

CRAM S.L. es una empresa dedicada a la distribución de software de diversos fabricantes que ofrece una serie de servicios relacionados como mantenimiento, formación o servicio técnico a domicilio, para garantizar un uso correcto de las soluciones representadas y permitir que los clientes obtengan el máximo provecho del producto adquirido. La implantación de Microsoft Dynamics CRM y sus tecnologías subyacentes han permitido a CRAM gestionar de forma eficiente las relaciones con sus clientes desde todos los puntos de vista, facilitando el seguimiento de las oportunidades de negocio tanto con los clientes actuales como los potenciales, y garantizando un seguimiento controlado de las incidencias asociadas a contratos de soporte. En este sentido, la disponibilidad del conector de CISCO Call Manager Express con Microsoft CRM ha sido un factor determinante a la hora de definir la solución planteada, ya que resulta básico disponer de información sobre la relación contractual con los clientes antes de empezar a atenderles, para canalizarlas con eficacia.

"Es preciso registrar de forma automática todas las actividades telefónicas para garantizar un seguimiento adecuado de las mismas."

Joan Recasens, Director General de CRAM SL

Situación

CRAM S.L. distribuye software especializado en Administración de Fincas y Propiedad Inmobiliaria en todo el territorio nacional.

Las acciones de marketing requieren una correcta segmentación de las bases de datos para poder dirigirse de forma óptima a cuentas, contactos o clientes potenciales, buscando la máxima optimización de los recursos empleados.

Los procesos de venta precisan de un seguimiento exhaustivo para garantizar su buen fin, y resulta imprescindible disponer de un repositorio de información común accesible a todos los miembros del equipo en función de sus roles.

El servicio al cliente es un punto crítico, ya que es imprescindible controlar la canalización de las peticiones de soporte en función de la situación contractual del solicitante, y para identificar este factor, teniendo en cuenta que la mayoría de incidencias se inician mediante una llamada telefónica, resulta necesario acceder a la información en cuanto se recibe la llamada sin demoras.

Solución

El equipo de consultores de CRM i/o .net, como partner experto en Microsoft Dynamics CRM en sinergia con Mira Telecomunicaciones, partner especialista de CISCO, plantearon una solución basada en la integración de Microsoft Dynamics CRM con CISCO Call Manager Express, consiguiendo dar cobertura de forma eficiente a todos los ciclos de operación de CRAM.

Se llevó a cabo un análisis de las necesidades con la implicación directa de la Dirección General de CRAM así como del equipo de comerciales y de atención al cliente.

Este análisis permitió desarrollar una herramienta que garantiza el seguimiento de todas sus acciones con un mínimo esfuerzo, integrando de forma automática las actividades telefónicas en la estrategia CRM.

Beneficios

La integración entre las plataformas ofrecidas por Microsoft y CISCO ha permitido que el equipo de usuarios del sistema disponga de un medio fácil, rápido y asequible para agregar capacidad en telefonía IP a su estrategia basada en CRM.

Tanto Microsoft Dynamics CRM como CISCO Call Manager Express cuentan con una interfaz amigable, basada en Microsoft Office Outlook, con lo que la resistencia al cambio se minimiza y la curva de aprendizaje se reduce considerablemente.

CRAM ha consolidado las aplicaciones de voz y datos en una sola infraestructura integrada: Microsoft Dynamics CRM, Comunicaciones IP de CISCO y Call Manager Express.

Se ha conseguido proporcionar a CRAM un acceso oportuno a la información crítica, reduciendo la probabilidad de error y los retrasos en los tiempos, al compartir la información entre los grupos de trabajo.

Cuando los representantes de atención al cliente reciben una llamada, no sólo identifican a la persona que hace la llamada, sino que se muestra de forma automática el

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 CRM i/o .net (Addlink Tecnológica), llame al número 902 43 00 38 o visite el sitio Web: www.addlink-crm.es

Si desea obtener más información acerca de los productos y servicios de MIRA Telecomunicaciones, llame al número 902 87 67 01 o visite el sitio Web: www.miratelecomunicacions.com

Si desea obtener más información acerca de los productos y servicios de CRAM S.L., llame al número 902 11 96 70 o visite el sitio Web: www.cramsl.com

registro y las notas del cliente y sus interacciones anteriores.

Además, se ha conseguido una integración de voz y datos sin necesidad de disponer de hardware y software especializado y costoso, evitando los resultados poco satisfactorios que con frecuencia se asocian a estas integraciones.

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
Microsoft Windows Server System™
• Windows Server™
• Exchange Server
• Internet Security & Acceleration Server
• SQL Server™

Hardware

2 Servidores HP Proliant
4 Gb RAM, Cabina Discos SCSI

Partners

Addlink Tecnológica
Mira Telecomunicaciones

© 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 es marca registrada 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®