



Microsoft Dynamics
Caso de éxito:

VOICEWARE
comunicaciones
9 0 2 9 9 9 9 0 5

Visión General

País: España.
Sector: Comunicaciones.

Perfil de cliente

Fundada en 1996, Voiceware Comunicaciones es en la actualidad uno de los proveedores referentes en España de soluciones IT para entornos de Contact Center. La previsión de facturación para 2007 ronda los siete millones de euros, lo que supondría duplicar los resultados de hace tan solo tres años.

Situación

Desde el año 2000 utilizaba una aplicación de contabilidad y un desarrollo específico basado en Lotus Domino de IBM para gestionar todos los procesos implicados en cada una de las diferentes fases del negocio. Sin embargo, la integración entre ambas soluciones y con las distintas bases de datos era muy limitada y, en algunos casos, inexistente.

Solución

Tras analizar diversas tecnologías del mercado, la compañía decidió implantar en 2006 Microsoft Dynamics NAV para subsanar sus carencias. Robustez, estabilidad, evolución futura, integración con otras tecnologías o su amplia presencia en el mercado fueron los principales motivos de esta elección.

Beneficios

- Solución integrada .
- Robustez y estabilidad.
- Información inmediata.
- Evolución futura.

Integración, robustez y evolución futura con Microsoft Dynamics NAV

“Ha demostrado ser una solución muy robusta y estable, lo que es imprescindible para la gestión económica y comercial de cualquier compañía”.

Luis Pascual, director Financiero de Voiceware Comunicaciones.

Desde el año 2000, Voiceware Comunicaciones empleaba un software de contabilidad y una solución de gestión desarrollada a medida basada en Lotus Domino de IBM para organizar y gestionar todos los procesos implicados en cada una de las diferentes fases del negocio: pedidos de compra a proveedores, gestión de proyectos, gestión de los productos existentes en el almacén, soporte al cliente, mantenimiento... El gran problema radicaba en que la integración de esta última con otros sistemas era muy limitada, tanto con las distintas bases de datos como con la aplicación contable, donde era totalmente nula. Por ello, la compañía inició en 2005 la búsqueda de una plataforma tecnológica que subsanase todas las carencias de la anterior. Robustez, estabilidad, capacidad de integración, base de datos estándar, adaptación a la problemática contable española, evolución futura garantizada o soporte a través de partners fueron algunos de los requisitos que debía tener la nueva solución. Microsoft Dynamics NAV fue la elegida.



“Tenemos grandes posibilidades de integración y, sobre todo, de evolución de la plataforma”.

Luis Pascual, director Financiero de Voiceware Comunicaciones.

Situación

Desde su creación en el año 1997, la compañía Voiceware Comunicaciones se ha convertido en proveedor líder en soluciones y servicios profesionales para entornos de Contact Center, desarrollando los más variados proyectos de comunicaciones para empresas. Como integrador especializado, uno de sus principales valores añadidos es el gran conocimiento de las tecnologías existentes en esta área, aportando soluciones eficientes e innovadoras a las más diversas necesidades de sus clientes. “Empezamos realizando proyectos basados en comunicaciones de voz pero, por supuesto, hemos evolucionado hacia otro tipo de interacciones con el cliente, como correo electrónico, chat... Ofrecemos un completo estudio de las necesidades de cada empresa, un proyecto capaz de resolver su problemática, la implantación del mismo y su posterior mantenimiento”, explica Luis Pascual, director Financiero de Voiceware Comunicaciones.

Debido a esta evolución, de las cinco personas que formaban originalmente la empresa, se ha pasado a un equipo de treinta profesionales y a tener delegaciones en Madrid y Barcelona. La previsión de facturación para 2007 ronda los siete millones de euros, lo que supondría duplicar los resultados de hace sólo tres años.

Voiceware Comunicaciones contaba desde el año 2000 con una plataforma tecnológica formada por una aplicación específica de contabilidad (Gestor 2000 de la firma Extra Software) y un desarrollo específico basado en Lotus Domino de IBM para gestionar los pedidos de compra a proveedores, gestión de proyectos, gestión de los productos existentes en el almacén, el soporte al cliente, mantenimiento... Esta última solución resultaba clave para el correcto funcionamiento de la compañía, ya que era la encargada de organizar y gestionar todos los

procesos implicados en cada una de las diferentes fases del negocio. “Por nuestro funcionamiento, necesitamos una herramienta que, además de la administración del material existente en nuestro almacén, nos ayude a la preparación y gestión de un proyecto (fases, tareas, asignaciones, imputación de servicios, órdenes de compra de equipos a los proveedores, petición de realización de servicios a otras empresas...), hasta la entrega al cliente y su posterior soporte de mantenimiento, que es tan importante o más”, explica Pascual.

En el caso del mantenimiento, la gran mayoría de los clientes contratan un soporte 24 horas para que siempre puedan obtener una rápida respuesta por parte de los técnicos de la firma. “A través del Contact Center, nuestros clientes desean ofrecer el mejor servicio posible. Por ello, si se le estropea la centralita o cualquier otro software, deja de dar servicio. Si nosotros no ofrecemos un servicio óptimo, ellos tampoco podrán hacer lo propio”, comenta.

Para poder adaptarla a todas estas peculiaridades del negocio de Voiceware Comunicaciones, el departamento tecnológico había invertido numerosas horas de desarrollo de la aplicación basada en Lotus Domino. Sin embargo, a pesar de esta adaptación, la compañía tenía un problema muy importante: la integración con otros sistemas era muy limitada, tanto con las distintas bases de datos como con la aplicación contable, donde era totalmente nula. “Se producían errores, costaba mucho esfuerzo realizar el intercambio de información y, sobre todo, veíamos que era posible mejorar nuestros procesos. Por todo ello nos plantemos la necesidad de buscar una plataforma alternativa”, señala Pascual.

“Hemos ganado muchísimo en la gestión comercial y contable al estar todo integrado, así como en el control de la cartera de proveedores y clientes”.

Luis Pascual, director Financiero de Voiceware Comunicaciones.

“Progresivamente y de forma paralela a nuestro crecimiento empresarial y la complejidad de las soluciones que comercializamos, nos fuimos dando cuenta de que nuestra plataforma tecnológica estaba limitada: habíamos finalizado una etapa y teníamos que iniciar otra”, continúa el responsable financiero. A todo ello se unía la necesidad de contar con la tecnología necesaria para poder ofrecer nuevos servicios de valor añadido a los clientes: comprobar incidencias a través de Internet, consultar pedidos, consultar su facturación, etcétera. “Somos un equipo joven de profesionales y todos tenemos muy clara la necesidad de invertir en tecnología para mejorar”.

Solución

A mediados de 2005, Voiceware Comunicaciones inició la búsqueda de una plataforma tecnológica que resolviese todos estos inconvenientes. Entre los principales requerimientos de la compañía se encontraba que fuese una solución robusta que integrara toda la gestión comercial (administración de ofertas, pedidos a proveedores, almacén...), la gestión de proyectos y la contabilidad. A esto se unía la necesidad de que se basara en una base de datos estándar de mercado para conseguir una integración óptima de toda la información y que, además, estuviese adaptada a la problemática contable española. Otras necesidades también valoradas por la compañía fueron que el fabricante contara con partners en España, que poseyera traducción al castellano y que su solución estuviese asentada en el mercado.

Tras analizar diversas tecnologías presentes en el mercado, los responsables tecnológicos de la empresa escogieron dos soluciones que cumplían todos los requerimientos antes señalados: SAP Business One y Microsoft

Dynamics NAV. “Volvimos a analizar las dos soluciones y comprobamos que SAP Business One se quedaba corta en algunos puntos, como no tener demasiados partners en España, el desconocimiento de la evolución de la solución o el apoyo que pudiera darle el fabricante en el futuro”, indica Pascual. Finalmente, optaron por Microsoft Dynamics NAV.

Los motivos de esta decisión fueron variados, aunque básicamente se debió a que satisfacía a la perfección todas las necesidades de la compañía. “Es una tecnología plenamente asentada en el mercado europeo nacional e internacional con miles de implantaciones y numerosos partners con los que trabajar, de forma que si teníamos algún problema con uno podíamos recurrir fácilmente a otro”, apunta el responsable financiero. Otras razones no menos importantes fueron su robustez, estabilidad, evolución futura de la mano de Microsoft e integración con otros productos, tanto de otros fabricantes como del propio Microsoft.

El proyecto de implantación de Microsoft Dynamics NAV se inició a principios de 2006. “El estándar de la solución está muy enfocado a la distribución de productos, mientras que nuestra problemática está más dirigida a la gestión global de proyectos. Todo se tradujo en la necesidad de realizar un desarrollo para adaptar la solución a nuestras necesidades, especialmente en materia de gestión de almacenes y facturación, y que llevó a cabo nuestro partner Euclides”, afirma Pascual. En cuanto al trabajo del partner, afirma que “su trabajo ha sido muy notable”. La implantación y la migración de todos los datos procedentes de la anterior plataforma duraron seis meses y en junio Voiceware Comunicaciones comenzó a trabajar con la nueva solución. “Los profesionales de contabilidad y logística son los que desde el principio se han mostrado

“Microsoft Dynamics NAV es una tecnología muy contrastada, cuenta con una gran implantación en nuestro país y con numerosos partners, lo que asegura que siempre tendremos el soporte adecuado”.

Luis Pascual, director Financiero de Voiceware Comunicaciones.

más satisfechos con la nueva solución”, comenta.

Uno de los apartados que se están mejorando y complementando respecto de la plataforma de Microsoft ha sido el CRM y la gestión de soporte de mantenimiento a clientes mediante aplicaciones de terceros fabricantes. “Nuestro núcleo de negocio es Microsoft Dynamics NAV, pero le estamos integrando pequeñas aplicaciones con las que mejorar su funcionalidad de cara a nuestras necesidades de negocio. La clave está en la integración y con Microsoft lo tenemos plenamente garantizado”, explica el responsable.

En breve, también está prevista la implantación de Microsoft Business Analytics para mejorar la toma de decisiones de la compañía. “El objetivo es disponer de un repositorio común de información en nuestra base de datos SQL Server y poder analizar no sólo los datos que nos ofrece Dynamics NAV de forma integrada, sino también cruzar esos datos con otros procedentes de otras aplicaciones corporativas como las de soporte de mantenimiento”, señala.

Beneficios

Solución integrada. “Hemos ganado muchísimo en la gestión comercial y contable al estar todo integrado, así como en el control de la cartera de proveedores y clientes. Microsoft Dynamics NAV nos ha ayudado muchísimo a conseguirlo”, señala Pascual. “Su nivel de integración con otras tecnologías ha sido clave para poder introducir pequeñas aplicaciones o módulos de otros fabricantes que nos resuelven a la perfección las particularidades de nuestro negocio”, continúa.

Robustez y estabilidad. “Microsoft Dynamics NAV ha demostrado ser una solución muy

robusta y estable, lo que es imprescindible para la gestión económica y comercial de una compañía como la nuestra”, comenta Pascual.

Información inmediata. “La nueva plataforma basada en la solución de Microsoft se ha convertido en la referencia de nuestro negocio, proporcionándonos información inmediata para su correcto desarrollo: si queremos saber la cifra exacta de lo que nos debe un cliente o lo que nosotros debemos a un proveedor, lo podemos conocer en cuestión de segundos”, dice el responsable financiero.

Evolución futura. Para el responsable financiero, la sola presencia de Microsoft es sinónimo de contar con una tecnología de futuro: “Tenemos grandes posibilidades de integración y, sobre todo, de evolución de la plataforma”, apunta.

Soporte. “Microsoft Dynamics NAV es una tecnología muy contrastada, cuenta con una gran implantación en nuestro país y con numerosos partners, lo que asegura que siempre tendremos el soporte adecuado”, indica Pascual.

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 Voiceware Comunicaciones llame al número 902 999 905 o visite el sitio Web: www.voiceware.es

Si desea obtener más información acerca de los productos y servicios de Euclides llame al número 902 996 306 o visite el sitio Web:
www.euclides.info

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

© 2003 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 NAV y Microsoft SQL Server 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

Software y servicios

Microsoft Dynamics NAV 4.02
Microsoft Office System
Microsoft SQL Server
Microsoft Windows Server 2003
Microsoft Windows Vista / XP

Partners

Euclides

Microsoft®