



# touron



## Cas d'èxit

Touron millora la gestió dels seus clients y concessionaris amb Dynamics 365

[www.abast.es](http://www.abast.es)



**ABAST ha implantat a Touron una solució CRM basada en la plataforma de solucions empresarials en el núvol Microsoft Dynamics 365. La companyia, líder en el mercat ibèric de la nàutica recreativa, ha aconseguit gràcies a aquesta solució millorar els processos del seu departament Comercial, de màrqueting i Servei Post-venda i disposar d'una visió consolidada dels seus clients i xarxa de concessionaris que permet un major control de la informació i el seu ús per a anàlisis i previsions.**

Touron és una empresa de distribució de motors, embarcacions i recanvis i accessoris líder en el mercat ibèric de la nàutica d'esbarjo. La companyia desenvolupa el seu negoci com a majorista a través d'una nodrida xarxa de Concessionaris, Serveis, Drassanes i Botigues.

Per optimitzar la gestió i els processos de negoci relacionats amb la seva xarxa i amb els seus clients finals, buscava una solució CRM que s'adeqüés als requeriments de les seves àrees Comercial, Màrqueting i Servei post-venda. Aquesta solució hauria de servir també per unificar la informació de diferents fonts de dades (consultes a través de web, email o telèfon, o proporcionada pels seus proveïdors, concessionaris, comercials, etc.) i disposar-la de forma estructurada. L'objectiu d'aquesta consolidació és disposar d'un major control de la informació, que permeti una gestió més eficaç amb una visió 360° de les operacions amb els seus clients, i poder explotar-la per realitzar anàlisis, previsions i presa de decisions.

Entre els seus requeriments específics, la solució havia de simplificar i unificar la gestió de leads; permetre la gestió d'accions de comunicació multicanal; facilitar la gestió d'objectius de venda i pressupostos tant a nivell intern (comercials) com extern (concessionaris); o millorar la gestió i seguiment d'incidències, avaries i reparacions.

## La solució

Després d'avaluar i descartar diferents solucions, Touron va escollir la proposta d'ABAST d'un CRM basat en Microsoft Dynamics 365 perquè cobria les seves necessitats amb una solució ràpida d'implementar, flexible i econòmica i per la confiança que els proporcionava l'experiència d'ABAST com a especialista en CRM amb moltes implantacions prèvies.

Els mòduls que es van implementar van ser els de Dynamics 365 for Sales, que a més de la gestió de clients i automatització de la força de vendes permet també la gestió de campanyes de màrqueting, i Dynamics 365 for Customer Services per a la gestió del servei postvenda.

**Les funcionalitats de la solució proposada inclouen:**

### Gestió de la força de vendes

- Gestió de Clients i Contactes. (Clients finals, Proveïdors, distribuïdors, etc.).
- Gestió d'Oportunitats, amb control de la situació i procés de cadascuna.
- Confecció, emissió i seguiment d'ofertes.
- Gestió i Informe d'Activitats Comercials.
- Previsions i generació d'anàlisi de vendes.
- Registre de trucades i correus dels clients i potencials.
- Registre i incorporació de forma automàtica de les dades de missatges a bústies de correus genèrics (Info@, comandes@ ...) per al seu tractament posterior.
- Accés a través d'ordinador, smartphone o tauleta.



## Gestió de Marketing

- Segmentació de Clients i/o Contactes per a enviaments de promocions, newsletters y altres accions de marketing.
- Planificació i gestió de campanyes de marketing.
- Generació d'informes i anàlisi.
- Eines de col·laboració de marketing / vendes.

## Gestió de Serveis

Registre, seguiment i gestió d'incidències i consultes de clients i distribuïdors a través de tots els canals disponibles.

## El projecte

En un projecte de CRM sempre és molt important la col·laboració entre l'integrador i el personal, tant de TI com de negoci, de l'empresa a la qual es va a implantar la solució.

A més d'un gran coneixement tecnològic de la solució, el personal d'ABAST pot proporcionar assessorament sobre procediments i funcionalitats que potser no havien estat plantejats inicialment, així com consells per sortejar les dificultats més habituals en la posada en marxa, desplegament i ús de la solució. Tot això fruit de la seva experiència en molts altres projectes d'aquest tipus.

Per la seva banda, el personal de Tournon és qui té el coneixement de les peculiaritats específiques del seu negoci i dels seus processos interns, així com de les solucions i tecnologia ja en ús amb les que el CRM ha de integrar-se. En aquest cas, per exemple, la col·laboració va ser imprescindible per integrar Dynamics 365 amb la solució ERP usada per Tournon, Libra ERP. Això es va fer mitjançant la implementació i execució periòdica de Webservices que permetien extreure les dades necessàries de l'ERP (comptes, contactes i productes) i incorporar-los al CRM.

**El desenvolupament del projecte va incloure les següents fases:**

1. Presa de requeriments i disseny.
2. Implementació de la solució per Vendes, Màrqueting i Servei.
3. Test de validació (UAT).
4. Posada en marxa, formació, càrregues, parametrització...
5. Suport post posada en marxa (Manteniment correctiu i evolutiu).

El projecte d'implementació i posada en marxa va necessitar unes 50 jornades de treball que, per motius d'agenda, es va acordar repartir al llarg de 6 mesos, sent aquest finalment el temps efectiu de posada en marxa de la solució.

## Beneficis

Fernando Giquel Elvira, Director Gerent Comercial & Postvenda & Magatzem de Tournon, ens comenta el següent sobre la solució CRM implantada:

*"El benefici principal de la solució CRM implantada és sens dubte el fet de comptar, en una sola eina, amb una visió de 360° de tots els aspectes rellevants del nostre negoci amb facilitat total i intuïtiva per interconnectar entre tots ells.*

*A la part comercial, tot el que tenim entre mans ha d'estar a l'eina. El que no estigui és gairebé com si no existís. El control que tenim sobre les possibles operacions, les que hem guanyat, les que vam perdre, per models, per dates ... No només és útil per al nostre dia a dia sinó per fer unes previsions futures adequades. Els Gestors Comercials de la nostra empresa han trigat poc a apreciar la importància i la utilitat de tenir el CRM ben nodrit. A més, la integració d'informes amb Power BI ens dóna una visibilitat gràfica extraordinària.*

*Pel que fa al mòdul de màrqueting, es van acabar les bases de dades de cada un. Tot està centralitzat, els canvis es poden fer de forma ràpida i senzilla i l'arxiu de la informació és comuna. La gestió dels contactes i la unificació dels leads a través del CRM ha estat com canviar de la nit al dia. Ara som molt més ràpids i efectius en tractar les oportunitats.*

*Finalment, el mòdul de postvenda ens permet portar una major traçabilitat de les incidències i que les diferents persones del departament tècnic estiguin informades de tot sense necessitat d'entrar en contacte directe amb cap company.*

*En definitiva, l'ús d'un CRM basat en Microsoft Dynamics 365 ens ha permès millorar notablement la informació disponible i els processos relacionats amb la nostra xarxa i amb els nostres clients finals. I l'experiència i bon fer d'ABAST ha estat clau perquè la implementació de la solució es desenvolupés sense incidències i dins dels terminis previstos."*

## Sobre TOURNON

Tournon és una empresa privada dedicada a la distribució de motors marins, accessoris i embarcacions amb més de 60 anys d'experiència en el sector de la nàutica d'esbarjo a Espanya. Representa de forma exclusiva per a Espanya i Portugal algunes de les més reconegudes marques de motors, embarcacions i accessoris nàutics com Mercury, MotorGuide, Cummins, Quicksilver o BAYLINER entre d'altres.

Per a més informació:  
[msdynamics@abast.es](mailto:msdynamics@abast.es)



[www.abast.es](http://www.abast.es) · [info@abast.es](mailto:info@abast.es)

Tel. 933 666 900  
Fax 933 666 910  
Carrer Equador 39-45  
08029 Barcelona

Tel. 914 061 601  
Fax 914 061 604  
Calle de la Basílica 19, 9° B  
28020 Madrid

Tel. 97 170 68 82  
Calle Fluvial 1, Bajos dcha.  
Despacho 25 (Son Fuster)  
07009 Palma de Mallorca