



# touron



## Caso de éxito

Touron mejora la gestión de sus clientes y concesionarios con Dynamics 365

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



**ABAST ha implantado en Touron una solución CRM basada en la plataforma de soluciones empresariales en la nube Microsoft Dynamics 365. La compañía, líder en el mercado ibérico de la náutica recreativa, ha conseguido gracias a esta solución mejorar los procesos de sus departamentos de Comercial, Marketing y Servicio Post-venta y disponer de una visión consolidada de sus clientes y red de concesionarios que permite un mayor control de la información y su uso para análisis y previsiones.**

Touron es una empresa de distribución de motores, embarcaciones y repuestos y accesorios líder en el mercado ibérico de la náutica de recreo. La compañía desarrolla su negocio como mayorista a través de una nutrida red de Concesionarios, Servicios, Astilleros y Tiendas.

Para optimizar la gestión y los procesos de negocio relacionados con su red y con sus clientes finales, buscaba una solución CRM que se adecuara a los requerimientos de sus áreas Comercial, Marketing y Servicio post-venta. Esta solución debería servir también para unificar la información de diferentes fuentes de datos (consultas a través de web, email o teléfono, o proporcionada por sus proveedores, concesionarios, comerciales, etc.) y disponerla de forma estructurada. El objetivo de esta consolidación es disponer de un mayor control de la información, que permita una gestión más eficaz con una visión 360° de las operaciones con sus clientes, y poder explotarla para realizar análisis, previsiones y toma de decisiones.

Entre sus requerimientos específicos, la solución debía simplificar y unificar la gestión de leads; permitir la gestión de acciones de comunicación multicanal; facilitar la gestión de objetivos de venta y presupuestos tanto a nivel interno (comerciales) como externo (concesionarios); o mejorar la gestión y seguimiento de incidencias, averías y reparaciones.

## La solución

Después de evaluar y descartar diferentes soluciones, Touron escogió la propuesta por ABAST de un CRM basado en Microsoft Dynamics 365 porque cubría sus necesidades con una solución rápida de implementar, flexible y económica y por la confianza que les proporcionaba la experiencia de ABAST como especialista en CRM con muchas implantaciones previas.

Los módulos que se implementaron fueron los de Dynamics 365 for Sales, que además de la gestión de clientes y automatización de la fuerza de ventas permite también la gestión de campañas de marketing, y Dynamics 365 for Customer Services para la gestión del servicio post-venta.

**Las funcionalidades de la solución propuesta incluían:**

### Gestión de la fuerza de ventas

- Gestión de Clientes y Contactos (Clientes finales, Proveedores, Distribuidores, etc.).
- Gestión de Oportunidades, con control de la situación y proceso de cada una.
- Confección, emisión y seguimiento de Ofertas
- Gestión y Reporte de Actividades Comerciales.
- Previsiones y generación de análisis de ventas.
- Registro de llamadas y correos de los clientes y potenciales.
- Registro e incorporación de forma automática de los datos de mensajes a buzones de correos genéricos (info@, pedidos@...) para su tratamiento posterior.
- Acceso a través de ordenador, smartphone o tableta.



## Gestión de Marketing

- Segmentación de Clientes y/o Contactos para envíos de promociones, newsletters y otras acciones de marketing.
- Planificación y gestión de campañas de marketing.
- Generación de informes y análisis.
- Herramientas de colaboración de marketing/ventas.

## Gestión de Servicios

Registro, seguimiento y gestión de incidencias y consultas de clientes y distribuidores a través de todos los canales disponibles.

## El proyecto

En un proyecto de CRM siempre es muy importante la colaboración entre el integrador y el personal, tanto de TI como de negocio, de la empresa en el que se va a implantar la solución.

Además de un gran conocimiento tecnológico de la solución, el personal de ABAST puede proporcionar asesoramiento sobre procedimientos y funcionalidades que quizás no habían sido planteados inicialmente, así como consejos para sortear las dificultades más habituales en la puesta en marcha, despliegue y uso de la solución. Todo ello fruto de su experiencia en muchos otros proyectos de este tipo.

Por su parte, el personal de Touron es quien tiene el conocimiento de las peculiaridades específicas de su negocio y de sus procesos internos, así como de las soluciones y tecnología ya en uso con las que el CRM deberá integrarse. En este caso, por ejemplo, la colaboración fue imprescindible para integrar Dynamics 365 con la solución ERP usada por Touron, Libra ERP. Esto se hizo mediante la implementación y ejecución periódica de Webservices que permitían extraer los datos necesarios del ERP (cuentas, contactos y productos) e incorporarlos al CRM.

### El desarrollo del proyecto incluyó las siguientes fases:

1. Toma de requerimientos y diseño.
2. Implementación solución para Ventas, Marketing y Servicio.
3. Test de validación (UAT).
4. Puesta en marcha, formación, cargas, parametrización...
5. Soporte post puesta en marcha (mantenimiento correctivo y evolutivo).

El proyecto de implementación y puesta en marcha necesitó unas 50 jornadas de trabajo que, por motivos de agenda, se acordó repartir a lo largo de 6 meses, siendo éste finalmente el tiempo efectivo de puesta en marcha de la solución.

## Beneficios

Fernando Giquel Elvira, Director Gerente Comercial & Postventa & Almacén de Touron, nos comenta lo siguiente sobre la solución CRM implantada:

*“El beneficio principal de la solución CRM implantada es sin duda el hecho de contar, en una sola herramienta, con una visión de 360° de todos los aspectos relevantes de nuestro negocio con facilidad total e intuitiva para interconectar entre todos ellos.*

*En la parte comercial, todo lo que tenemos entre manos tiene que estar en la herramienta. Lo que no esté es casi como si no existiera. El control que tenemos sobre las posibles operaciones, las que hemos ganado, las que perdimos, por modelos, por fechas... No solo es útil para nuestro día a día sino para realizar unas previsiones futuras adecuadas. Los Gestores Comerciales de nuestra empresa han tardado poco en apreciar la importancia y la utilidad de tener el CRM bien nutrido. Además, la integración de informes con Power BI nos da una visibilidad gráfica extraordinaria.*

*Con respecto al módulo de marketing, se acabaron las bases de datos de cada uno. Todo está centralizado, los cambios se pueden hacer de forma rápida y sencilla y el archivo de la información es común. La gestión de los contactos y la unificación de los leads a través del CRM ha sido como cambia la noche por el día. Ahora somos mucho más rápidos y efectivos en tratar las oportunidades.*

*Por último, el módulo de postventa nos permite llevar una mayor trazabilidad de las incidencias y que las diferentes personas del departamento técnico estén informadas de todo sin necesidad de entrar en contacto directo con ningún compañero.*

*En definitiva, el uso de un CRM basado en Microsoft Dynamics 365 nos ha permitido mejorar notablemente la información disponible y los procesos relacionados con nuestra red y con nuestros clientes finales. Y la experiencia y buen hacer de ABAST ha sido clave para que la implementación de la solución se desarrollara sin incidencias y dentro de los plazos previstos.”*

## Sobre TOURON

Touron es una empresa privada dedicada a la distribución de motores marinos, accesorios y embarcaciones con más de 60 años de experiencia en el sector de la náutica de recreo en España. Representa de forma exclusiva para España y Portugal algunas de las más reconocidas marcas de motores, embarcaciones y accesorios náuticos como Mercury, MotorGuide, Cummins, Quicksilver o Bayliner entre otros.

Para más información:  
[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, 9º B  
28020 Madrid

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