



Caso de éxito

Circutor mejora sus procesos de venta con Microsoft Dynamics CRM

www.abast.es



CIRCUTOR es una multinacional española dedicada a la fabricación y comercialización de productos destinados a la eficiencia energética, la movilidad eléctrica, el autoconsumo y las energías renovables. Buscaba una solución que les permitiera agilizar y mejorar la gestión de sus procesos de ventas, marketing y servicio al cliente, así como poder compartir más fácilmente y mejorar el análisis de la información referente a clientes y productos. La solución seleccionada para ello fue Microsoft Dynamics CRM, y ABAST el socio tecnológico que escogieron para llevar a cabo el proyecto de implantar el CRM, ajustándolo a sus necesidades e integrándolo con su ERP.

Uno de los valores en los que CIRCUTOR basa sus modelos de trabajo es la proximidad y complicidad con sus clientes, distribuidores y proveedores. La idea de implantar un CRM surgió de la necesidad de fomentar todavía más esa relación de proximidad con el cliente, viendo esta herramienta como un camino para mejorar la gestión de los procesos que tienen al cliente como pieza central: ventas, marketing y servicio post-venta.

Dentro de la gestión de ventas, CIRCUTOR cuenta, por un lado, con una base de clientes consolidada atendida por su fuerza comercial. Por otro, también reciben o generan leads y oportunidades de negocio de clientes potenciales, que deben evaluar y gestionar para atender sus necesidades de la manera más eficiente y adecuada. En ambos casos lo que se pretendía era conseguir una concentración de la información mucho más accesible, y dotar de más agilidad a los procesos para una consecución de resultados mucho más rápida.

La solución

Según Oscar Campos, IT Manager de CIRCUTOR, la solución que buscaban debía cumplir varios requisitos: debía ser flexible, escalable y transversal.

- Transversal porque tenía que integrar los módulos de servicios, marketing y ventas, y dentro del área comercial adaptarse a la forma de trabajar muy diferente de distintos perfiles, como por ejemplo la fuerza de ventas que está trabajando haciendo visitas en la calle o los comerciales internos, cada uno con necesidades concretas.
- Escalable porque CIRCUTOR está inmerso en un proceso de crecimiento y expansión que hacía prever que en breve se tuvieran que aumentar el número de puestos con acceso a la aplicación.
- Y flexible porque debía ser capaz de adaptarse a sus necesidades específicas y también poder integrarse con su ERP actual, que es SAP.

La solución escogida fue MS Dynamics CRM, que además de esas tres características aportaba una gran usabilidad.

Para Óscar Campos, otro factor clave para el éxito del proyecto era la elección del partner. CIRCUTOR escogió a ABAST, recomendado por Microsoft, como integrador preferente para el sector Industria. Según él mismo comenta: “descubrimos que era experto en muchos otros ámbitos y esa ventaja la aprovechamos para tomar ideas que nunca tuvimos en cuenta antes de comenzar el proyecto”.



El proyecto

Uno de los requerimientos que CIRCUTOR hizo a ABAST para la solución final fue que toda la información básica e importante de un cliente pudiera mostrarse en una única pantalla, para poder tener así una visión global rápida y muy intuitiva de dicho cliente. Otro, como ya se ha comentado, era integrar Dynamics CRM con su ERP SAP para poder compartir y explotar la información de forma consolidada desde ambas aplicaciones tales como consulta de stock, pedidos y facturas.

La duración del proyecto desarrollado por ABAST fue de unos 5 meses, incluyendo la toma de requerimientos, la instalación del producto, la customización para adaptarse a los requerimientos de CIRCUTOR, la integración con el ERP, un despliegue paulatino de la solución en diferentes áreas, así como la formación de un técnico de CIRCUTOR para que pudiera actuar como administrador.



Beneficios

Francesc Fornieles, Global Product Marketing Manager de CIRCUTOR, menciona que el beneficio principal de la implantación de Dynamics CRM, desde el punto de vista de ventas, es el poder proporcionar un gran número de herramientas a la fuerza comercial para que los vendedores, que normalmente están en la calle haciendo visitas, puedan hacer una gestión mucho más autónoma de sus clientes. El CRM les proporciona mayor agilidad en los procesos e independencia para realizar gestiones con sus clientes sin necesidad de tener que ir a las oficinas centrales o a sus propios despachos.

Francesc Fornieles destaca, como otra de las ventajas importantes, la ayuda que les brinda Dynamics CRM para detectar posibles oportunidades de venta cruzada (cross-selling). El CRM permite analizar el comportamiento de compras de los clientes para determinar si se les puede ofrecer otros productos complementarios de los que ya compran habitualmente. Señala también la importancia de tener la gestión de post-venta integrada dentro de la misma aplicación, de manera que tanto marketing como los products managers y los propios vendedores pueden ver cuáles son las incidencias que se producen.



Esto les permite, por ejemplo, identificar cuáles son las incidencias más recurrentes en un determinado producto y tomar medidas para mejorar la calidad, poder actuar para minimizar el impacto de un incidente puntual, y, en general, dar una respuesta mucho más rápida al cliente ante cualquier problema que pudiera ocurrir en el proceso postventa del producto.

Por último, subraya que aunque los inicios de la implantación de una solución CRM suelen ser algo duros, por la habitual resistencia al cambio por parte de las personas implicadas en los procesos, los usuarios han ido aceptándolo y variando su percepción al ver que realmente es una herramienta realmente útil en su día a día, porque les permite reducir mucho el tiempo de gestión y les facilita todas sus tareas.

Sobre CIRCUTOR

CIRCUTOR, con más de 40 años de experiencia, dispone de 6 centros productivos en España y la República Checa que trabajan en el diseño y fabricación de equipos destinados a mejorar la eficiencia energética: equipos de medida y control de la energía eléctrica y de la calidad del suministro, protección eléctrica industrial, compensación de reactiva y filtrado de armónicos, recarga Inteligente de vehículos eléctricos y energías renovables.



ABAST, especialista en Microsoft Dynamics

Desde ABAST ponemos a su disposición nuestra experiencia de más de 30 años desarrollando e integrando aplicaciones de gestión empresarial, así como nuestra base de conocimientos como Microsoft Gold Partner, para ofrecerle soluciones para su negocio basadas en Microsoft Dynamics.

Para más información:
msdynamics@abast.es