



## Caso de éxito

### Knauf potencia su fuerza de ventas con Dynamics CRM

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



La sucursal española de Kauf, el mayor fabricante del mundo de placas de yeso, ha confiado en Microsoft Dynamics CRM para mejorar sus procesos comerciales y dotar a su fuerza de ventas de toda la información que necesita para sus visitas a clientes y prescriptores. ABAST, partner de Microsoft experto en Microsoft Dynamics CRM, fue el integrador seleccionado por Knauf para llevar a cabo la implantación de la solución.



Knauf es una multinacional alemana dedicada a la fabricación y comercialización de sistemas de construcción en seco cuya base es el yeso. Como otras empresas del sector auxiliar de la construcción en España, uno de los retos a los que enfrenta es promover un cambio de paradigma en el modo de construcción, que en España ha sido siempre muy tradicional, hacia un modelo más industrializado. Para ello, les es necesario hacer llegar a todo el colectivo de posibles prescriptores de sus productos, entre los que encontramos arquitectos, ingenieros, diseñadores, etc., toda la información sobre las posibles soluciones que puedan dar respuesta a lo que éstos necesitan en un momento dado.

Requerían, por tanto, dotar a su fuerza de ventas de una herramienta con la que pudieran tener acceso en todo momento a información actualizada de los productos. Pero no sólo eso, sino también darles acceso a toda la información referida a sus prescriptores y clientes, sobre las personas y las empresas que gestionan cada proyecto. Tenían claro que para ello necesitaban un CRM.

Luis Alfonso Serrano, Director TI de Knauf GmbH Sucursal en España, lo explica de esta manera: “La tecnología debe ir ligada muy estrechamente al negocio y aportar soluciones a las necesidades en cada momento. Una empresa que quiere tener una relación estrecha con sus clientes y saber

lo que ocurre en el mercado necesita que su departamento de TI le dote de una herramienta que le permita procesar toda esa cantidad ingente de información. Es vital utilizar un CRM porque no hay ahora mismo otra herramienta tecnológica que nos permita gestionar esa relación con el prescriptor o el cliente.”

### La solución

La solución escogida fue Microsoft Dynamics CRM. Luis Alfonso Serrano detalla así los motivos: “Desde el departamento de TI de Knauf siempre hemos tenido en cuenta varias características para implantar cualquier herramienta. Una es el tiempo de implantación. El negocio requiere que el período de tiempo entre que se decide y se pone en marcha una herramienta sea muy corto, y en eso Dynamics CRM apuntaba como el mejor candidato. El otro es el coste. En los tiempos que vivimos es muy importante reducir los costes de inversión y Microsoft Dynamics CRM nos permitía, con un coste muy ajustado de inversión, hacer un despliegue en muy poco tiempo.”



Sobre la elección de ABAST como integrador de la solución, comenta: "Nuestro departamento de TI es pequeño y buscábamos un socio tecnológico. No queríamos sólo un partner de Microsoft, sino un socio tecnológico que fuera capaz de entender nuestro negocio y lo que queríamos hacer con Dynamics CRM, y que nos proporcionara las soluciones necesarias para conseguir esos objetivos que buscábamos de tiempo, coste y usabilidad. Nuestra elección clara fue ABAST, porque para nosotros es un socio tecnológico que conoce muy bien nuestro negocio y porque cada vez que necesitamos una adecuación o una mejora en la solución, ellos rápidamente lo entienden y lo aportan."

## El proyecto

La implantación del área de ventas de Dynamics CRM se realizó el primer trimestre de 2012. Uno de los requerimientos de Knauf era que debía estar en producción antes de Semana Santa, y los consultores de ABAST consiguieron cumplir ese plazo. El objetivo era proporcionar información y permitir reportar a un equipo de más de 20 vendedores con gran movilidad, por lo que se buscó una solución pensada para su uso en una tablet, que permitía ese acceso al CRM en cualquier momento y lugar. Además, como parte de la información corporativa provenía del ERP, se buscó la manera de integrar Dynamics CRM con su ERP SAP.

El proyecto fue un éxito y, tras comprobar los beneficios obtenidos del uso de Dynamics CRM en su área de ventas, Knauf decidió un par de años después poner en marcha también el área de servicio al cliente. Para esta segunda fase, al tener ya el departamento de TI experiencia con la gestión de la solución, los servicios de ABAST se enfocaron a formar al equipo técnico de Knauf y darles soporte para que ellos mismos pudieran poner en marcha esta nueva funcionalidad.

## Beneficios

Los integrantes de la fuerza comercial de Knauf están ahora equipados con iPads desde los que tienen acceso al CRM. Esto les permite aportar tras cada visita, o directamente en tiempo real, información al CRM que es vital para permitir a la organización tomar mejores decisiones. Además cuentan con información retrospectiva y actualizada de cada prescriptor y cliente, de manera que pueden saber antes de cada visita cuál ha sido su comportamiento anterior, como es su situación en el momento actual, y prever así también cual puede ser su comportamiento a futuro.

Luis Alfonso Serrano destaca que gracias a la implantación de Microsoft Dynamics CRM con la ayuda de ABAST, ahora tienen visión de toda la relación comercial tanto con sus distribuidores como con sus prescriptores. Cree además que el hecho de poder saber en tiempo real qué se está

haciendo en cada proyecto es una ventaja que los diferencia de la competencia, pues al disponer de una amplia información les permite ofrecer mejores respuestas a sus necesidades. "Nos ha permitido cambiar nuestra manera de trabajar día a día", concluye.



## Sobre Knauf GmbH Sucursal en España

Knauf es una multinacional alemana del sector de la industria auxiliar de la construcción, con presencia en España desde 1989. El grupo de personas que iniciaron la empresa tenían como objetivo el mismo que ahora siguen persiguiendo: proporcionar Calidad, Tecnología y Confort, centrados en una materia prima con cualidades realmente excepcionales: el yeso.

Hoy por hoy, Knauf GmbH Sucursal en España es uno de los principales fabricantes de placa de yeso laminado de España y Portugal, con una cuota de mercado del 35%. Cuenta con una Central situada en Madrid más 12 delegaciones comerciales, una fábrica en el pirineo leridano y otra cerca de Granada. En total más de 200 personas que siguen y comparten la filosofía y el espíritu familiar con el que los fundadores del grupo Knauf concibieron la empresa.

## ABAST, especialista en Dynamics CRM

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 Partner, para ofrecerle soluciones para su negocio basadas en Microsoft Dynamics CRM.

Para más información:  
[msdynamics@abast.es](mailto:msdynamics@abast.es)

Puedes ver el vídeo de este caso de éxito en:  
<http://www.abast.es/casos-de-exito/>



[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 Fluvíá 1, Bajos dcha.  
Despacho 25 (Son Fuster)  
07009 Palma de Mallorca