



Caso de éxito

VENCO ELECTRÓNICA potencia su departamento comercial y de ventas con Dynamics 365 Sales

www.abast.es



VENCO ELECTRÓNICA, empresa líder en la fabricación y distribución de productos electrónicos a nivel industrial, ha mejorado la eficiencia y productividad de su departamento comercial y de ventas con la implementación de Dynamics 365 Sales, la solución CRM integral proporcionada por Microsoft. Al mismo tiempo, ha conseguido ofrecer a sus clientes un soporte más completo y eficiente durante el desarrollo de sus proyectos.

El Reto

Venco Electrónica, con 40 años de experiencia en el mercado, es un proveedor tecnológico de soluciones para la Electrónica Industrial que tiene como propósito asesorar a sus clientes en la elección de tecnologías y componentes para diseñar productos más innovadores y competitivos.

Venco cuenta con una fuerza comercial y de atención al cliente muy especializada, pero se enfrentaba a algunos desafíos en su departamento comercial y de ventas. Aunque su sistema ERP les permitía administrar eficientemente su inventario, pedidos y facturación, carecían de una herramienta específica para el seguimiento de las oportunidades de venta, la gestión de clientes, la resolución de dudas técnicas y el soporte postventa.

Venco Electrónica, además de la distribución de su portfolio de productos, ofrece un servicio personalizado de incidencias y acompañamiento de vida del producto. El personal tenía dificultades para hacer un seguimiento adecuado de los productos vendidos debido a que su CRM estaba desactualizado.

Por todo ello, Venco Electrónica se focalizó en encontrar un partner tecnológico que pudiera proporcionarle una solución CRM adecuada a sus necesidades.

La solución

Venco Electrónica decidió implementar Dynamics 365 Sales con el asesoramiento de ABAST, experto en la suite de aplicaciones empresariales en la nube de Microsoft Dynamics 365, para mejorar la gestión de su departamento comercial y de ventas.

Uno de los mayores retos de Venco es rastrear y resolver los problemas y dudas técnicas rápidamente, lo que puede ser un proceso largo, especialmente cuando tienen varios clientes con diferentes necesidades.

Dynamics 365 Sales les ha ayudado a resolver este problema, ya que la solución les brinda una plataforma centralizada y fácil de usar para realizar el seguimiento completo tanto del ciclo de vida de las ventas, desde la identificación de oportunidades hasta el cierre de pedidos y el soporte postventa, como de las incidencias técnicas que puedan aparecer.

El equipo comercial y de ventas de Venco Electrónica ahora puede:

- **Gestionar clientes y contactos:** Registrar y mantener la información actualizada sobre los clientes y potenciales clientes, incluyendo datos personales, historial de interacciones y preferencias.
- **Hacer un seguimiento de las oportunidades:** Registrar y hacer seguimiento de las oportunidades de venta, asignar tareas y actividades a los miembros del equipo y establecer recordatorios para un seguimiento adecuado.

· **Seguimiento de dudas técnicas:** Se han personalizado flujos de trabajo en Microsoft Dynamics 365 CRM para una gestión óptima de la base de datos de clientes y el seguimiento de sus dudas técnicas.

· **Optimizar los tiempos de respuesta:** Creación de cuadros de mando que les permite analizar cuánto tiempo dedican a cada tipo de incidencia. De este modo, pueden resolver los problemas técnicos con mayor rapidez a la vez que se mantienen organizados.

· **Ventas colaborativas:** Facilitar la colaboración entre los miembros del equipo de ventas, permitiéndoles compartir información relevante y colaborar en tiempo real para cerrar acuerdos más rápidamente.

· **Servicio al cliente:** Realizar un seguimiento efectivo de los productos vendidos, proporcionar soporte postventa y registrar cualquier incidencia técnica o solicitud de los clientes para su pronta resolución.

Beneficios

La implementación de Dynamics 365 Sales ha permitido a Venco Electrónica potenciar su departamento comercial y de ventas de varias maneras significativas. Algunos de los resultados clave incluyen:

· **Mejora de la productividad:** Gracias a la automatización de tareas y la visibilidad completa del ciclo de vida de las ventas, el equipo comercial de Venco Electrónica puede trabajar de manera más eficiente, ahorrando tiempo y esfuerzo en la gestión de las oportunidades de venta.

· **Mejora en los tiempos de respuesta a las consultas técnicas:** El tiempo de respuesta ha disminuido significativamente, aumentando su capacidad de compartir dicha información con todo el equipo de ingenieros de aplicaciones e ingenieros de venta.

· **Mayor enfoque en el servicio al cliente:** La solución les permite realizar un seguimiento adecuado de los productos vendidos, lo que les ayuda a dar un soporte postventa más rápido y efectivo. Esto se traduce en una mayor satisfacción del cliente y en relaciones comerciales más sólidas.

En definitiva, la implementación de Dynamics 365 Sales proporciona a Venco Electrónica una plataforma integral para el seguimiento de oportunidades, la gestión de clientes y el soporte postventa. Esto le permite mejorar su productividad y enfocarse en el servicio al cliente para generar una mayor satisfacción de este.

Según Juan Clotet, consejero delegado de Venco Electrónica, *“Utilizamos Microsoft Dynamics CRM para gestionar nuestras relaciones con los clientes, lo que nos permite realizar un seguimiento de todas nuestras interacciones con nuestros clientes y los potenciales. Además, utilizamos este software para crear flujos de trabajo que garantizan que cada cliente reciba una atención personalizada por parte de los miembros de nuestro equipo. El resultado ha sido una mejora significativa en la satisfacción del cliente y nuestra capacidad para responder rápidamente a las dudas y retos técnicos planteados por los clientes durante el proceso de ventas”*.

Sobre Venco Electrónica

Venco Electrónica cumple 40 años en el mercado como distribuidor tecnológico enfocado en soluciones para la electrónica industrial. Sus principales áreas de especialización incluyen sistemas embebidos, visualización, fuentes de alimentación, electrónica de potencia y comunicaciones IoT. También ofrece servicios de asesoría para elegir los mejores productos para el desarrollo de los proyectos de sus clientes.

Venco se enfoca en empresas de electrónica industrial que buscan soluciones tecnológicas para sus proyectos. Sus clientes pueden ser de distintos sectores, como el aeroespacial, médico, energías renovables, entre otros.

Con sede en Barcelona y oficinas locales en Madrid y Bilbao, cuenta con personal especializado para cada gama de productos. Este expertise, juntamente con la meticulosa atención a sus clientes, son los pilares que definen a la compañía, que busca, en todo momento, los mejores servicios y soluciones innovadoras que aumenten la competitividad de sus clientes.

Sobre Abast

Dentro del área de Business Solutions, ABAST, cuenta con una unidad de negocio especializada en Soluciones de Gestión Empresarial que implanta aplicaciones ERPs y CRM para todo tipo de organizaciones. El equipo técnico de esta área se ha convertido en experto en Dynamics 365, la suite de aplicaciones empresariales en la nube de Microsoft. ABAST cuenta con las designaciones como Microsoft Solution Partner en las áreas de Aplicaciones Empresariales (Business Applications) y Trabajo Moderno (Modern Work) que lo consolidan como uno de los partners de referencia de Microsoft en España en tecnología Dynamics 365.

Para más información: msdynamics@abast.es



www.abast.es · 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