



Cas d'èxit

CIRCUTOR millora la visió i gestió dels seus clients i proveïdors amb noves funcionalitats en Dynamics 365

www.abast.es



CIRCUTOR, una companyia centrada en el desenvolupament de tecnologia i la fabricació de solucions que permeten l'eficiència en el consum d'energia ha continuat apostant per la tecnologia Microsoft i per ABAST com a partner de confiança per a l'ampliació de funcionalitats del CRM, el desenvolupament de portals per a la gestió de proveïdors de servei i PRL, i per estendre les solucions de gestió empresarial a les filials i altres empreses del grup.

Situació inicial

CIRCUTOR, amb 50 anys d'experiència al mercat de l'eficiència energètica, ha experimentat un gran creixement en els darrers temps, que l'ha impulsat a seguir millorant els seus sistemes de gestió per ser una organització més competitiva i garantir un servei al client de la màxima qualitat.

Segons Òscar Campos, CIO del Grup CIRCUTOR, la implantació de Microsoft Dynamics 365 els ha permès durant els darrers anys articular els processos transversals de manera coordinada entre els diferents departaments, sense angles morts i facilitant-ne l'anàlisi simultàniament.

Després de la implantació de diversos mòduls de Microsoft Dynamics CRM el 2015 ([veure cas d'èxit](#)), la millora en la gestió dels seus processos de vendes, màrqueting i servei al client va ser tan substancial que la companyia ha continuat confiant en els coneixements tècnics i l'experiència d'ABAST per continuar incorporant noves funcionalitats any rere any i mantenir una transformació contínua. A més, han estès les solucions de gestió empresarial a les seves filials ubicades a França, Mèxic, Perú i Portugal per globalitzar els seus processos.

El projecte

CIRCUTOR ha confiat en l'assessorament i l'acompanyament de l'equip d'ABAST per continuar afegint noves funcionalitats de Microsoft Dynamics 365, integrant-les amb solucions pròpies per connectar aplicacions i aconseguir així un sistema unificat que operi com una única solució.

En primer lloc, s'ha creat un **portal de gestió de proveïdors de servei** mitjançant Microsoft Power Pages que permet gestionar les assistències tècniques de manera més eficient. Mitjançant aquest portal es gestionen les noves instal·lacions i assistències. De la mateixa manera, els CSP's, personal tècnic extern de Circutor, poden fer un seguiment del servei d'assistències (incidències o reparacions) mentre es troben de ruta sense necessitat de passar per una oficina. A més a més, s'ha creat en aquest mateix entorn el portal per a aprovisionament i seguiment de la documentació (PRL).

Aquest portal visualitza en temps real els casos gestionats pel servei tècnic des del mòdul de Customer Service de Dynamics 365. El seu objectiu principal és administrar de forma més eficient les incidències amb els clients i agilitzar la resolució dels casos, afavorint l'experiència del client i l'efectivitat del servei.

A causa del creixement de CIRCUTOR i l'absorció de diferents empreses que avui en dia formen part del grup, ha calgut **la implantació de Dynamics 365 a les diverses filials** per a la gestió comercial i vendes. Aquest ha estat integrat amb la seva solució ERP SAP per a la gestió de clients, productes i ofertes. D'aquesta manera, totes les filials gestionen clients, ofertes, assistències i reparacions de manera semblant.

Atès que l'opinió i la satisfacció del client és cada dia més important per a CIRCUTOR, s'ha **implementat Customer Voice per recollir l'opinió dels clients** referent al servei prestat per la companyia. Aquestes enquestes ajuden a millorar processos de SAT i Post-Venda per mantenir una millora constant.

Finalment, CIRCUTOR comptava ja amb una solució de Business Intelligence que calia connectar amb les dades recollides a Dynamics 365 per optimitzar l'anàlisi amb la informació de totes les fonts possibles. Els especialistes d'ABAST van agrupar totes les dades ubicades a Dynamics Customer Engagement en una única base de dades per ser transmesos a la seva aplicació i explotats pel seu BI. D'aquesta manera, **CIRCUTOR té ara una visió global i integrada de vendes, SAT, qualitat i serveis postvenda.**

Beneficis

Segons declaracions d'Òscar Campos, amb l'extensió a tot el Grup CIRCUTOR de les eines de Dynamics 365, en un cop d'ull són capaços d'avaluar la situació d'un client en quant a la seva activitat es refereix, oportunitats i ofertes en curs. Els permet conèixer el seu risc i crèdit en temps real, a més dels esdeveniments de servei que s'hagin produït i segmentacions de màrqueting de les que esteu participant.

"L'increment de productivitat que això ha aportat ens permet incrementar la facturació a doble dígit el 2022 sense alterar el nombre d'empleats." Òscar Campos, CIO Grup CIRCUTOR

A més, afirma que "dentre el constant soroll que el sector TIC comporta, triar i apostar a llarg termini per un partner sòlid és una de les claus d'èxit d'una iniciativa nuclear al negoci. ABAST ens aporta tant el coneixement tècnic com l'assessorament i la prescripció de possibilitats i millors pràctiques per al nostre negoci".

Sobre CIRCUTOR

Circutor, empresa internacional amb producte present a més de 100 països i amb 50 anys d'experiència al mercat. Fabricant dels seus propis productes a 5 centres de producció situats a Espanya i Mèxic. Compte amb un equip d'R+D+i especialitzat d'enginyers, que desenvolupa tecnologia per oferir solucions integrals a l'eficiència energètica elèctrica garantint la màxima qualitat.

Ofereixen solucions personalitzades i integrals segons les necessitats de cada client que permeten optimitzar el consum energètic, aconseguint així reduir l'impacte mediambiental. Assisteixen a sectors més tradicionals com l'industrial, telecomunicacions, data centers i instal·lacions crítiques, distribució d'energia o el sector terciari, així com més innovadors com poden ser les instal·lacions fotovoltaïques o la mobilitat elèctrica.

Sobre ABAST

ABAST és un integrador de solucions TI que compta amb més de 35 anys d'experiència en el sector i disposa d'un equip de més de 400 professionals a les seves oficines de Barcelona, Madrid i Palma. La seva oferta de serveis i solucions dóna resposta a les necessitats tecnològiques de les organitzacions des de diferents àrees d'especialització: Solucions de Gestió Empresarial, Business Intelligence i Big Data, Gestió Documental i RPA, Projectes d'Innovació, Solucions de Base de Dades, Cloud i Serveis gestionats, Sistemes, Solucions Data Center, Solucions d'usuari i impressió, Gestió i Govern de TI, i Ciberseguretat.

L'àrea de Solucions de Gestió Empresarial implanta aplicacions ERPs i CRM per a tot tipus d'organitzacions. L'equip tècnic d'aquesta àrea s'ha convertit en expert en Dynamics 365, la suite d'aplicacions empresarials en el núvol de Microsoft que permeten unificar i connectar dades, persones i processos per modernitzar la gestió en les empreses i permetre adaptar-se a les necessitats canviants del seu negoci. ABAST compta amb les designacions com a Microsoft Solution Partner a les àrees d'Aplicacions Empresarials (Business Applications) i Treball Modern (Modern Work) que el consoliden com un dels partners de referència de Microsoft a Espanya en tecnologia Dynamics 365.

Per més informació: msdynamics@abast.es

