



Cas d'èxit

VENCO ELECTRÓNICA potencia el seu departament comercial i de vendes amb Dynamics 365 Sales

www.abast.es



VENCO ELECTRÓNICA, empresa líder en la fabricació i distribució de productes electrònics a nivell industrial, ha millorat l'eficiència i la productivitat del seu departament comercial i de vendes amb la implementació de Dynamics 365 Sales, la solució CRM integral proporcionada per Microsoft. Alhora, ha aconseguit oferir als seus clients un suport més complet i eficient durant el desenvolupament dels seus projectes.

El Repte

Venco Electrónica, amb 40 anys d'experiència al mercat, és un proveïdor tecnològic de solucions per a l'Electrònica Industrial que té com a propòsit assessorar els seus clients en l'elecció de tecnologies i components per dissenyar productes més innovadors i competitius.

Venco compta amb una força comercial i d'atenció al client molt especialitzada, però s'enfrontava a alguns desafiaments al departament comercial i de vendes. Tot i que el sistema ERP els permetia administrar eficientment el seu inventari, comandes i facturació, no tenien una eina específica per al seguiment de les oportunitats de venda, la gestió de clients, la resolució de dubtes tècnics i el suport postvenda.

Venco Electrónica, a més de la distribució del seu portfoli de productes, ofereix un servei personalitzat d'incidències i acompanyament de vida del producte. El personal tenia dificultats per fer un seguiment adequat dels productes venuts pel fet que el seu CRM estava desactualitzat.

Per tot això, Venco Electrónica es va focalitzar a trobar un partner tecnològic que pogués proporcionar una solució CRM adequada a les seves necessitats.

La solució

Venco Electrónica va decidir implementar **Dynamics 365 Sales** amb l'assessorament d'ABAST, expert en la suite d'aplicacions empresarials al núvol de Microsoft Dynamics 365, per millorar la gestió del departament comercial i de vendes.

Un dels reptes més grans de Venco és rastrejar i resoldre els problemes i dubtes tècnics ràpidament, cosa que pot ser un procés llarg, especialment quan tenen diversos clients amb diferents necessitats.

Dynamics 365 Sales els ha ajudat a resoldre aquest problema, ja que la solució els brinda una plataforma centralitzada i fàcil d'usar per fer el seguiment complet tant del cicle de vida de les vendes, des de la identificació d'oportunitats fins al tancament de comandes i el suport postvenda, com de les incidències tècniques que puguin aparèixer.

L'equip comercial i de vendes de Venco Electrónica ara pot:

- **Gestionar clients i contactes:** Registrar i mantenir la informació actualitzada sobre els clients i clients potencials, incloent dades personals, historial d'interaccions i preferències.
- **Fer un seguiment de les oportunitats:** Registrar i fer seguiment de les oportunitats de venda, assignar tasques i activitats als membres de l'equip i establir recordatoris per fer un seguiment adequat.

• **Seguiment de dubtes tècnics:** S'han personalitzat fluxos de treball a Microsoft Dynamics 365 CRM per a una gestió òptima de la base de dades de clients i el seguiment dels vostres dubtes tècnics.

• **Optimitzar els temps de resposta:** Creació de quadres de comandament que els permet analitzar quant de temps dediquen a cada tipus d'incidència. D'aquesta manera, poden resoldre els problemes tècnics amb més rapidesa alhora que es mantenen organitzats.

• **Vendes col·laboratives:** Facilitar la col·laboració entre els membres de l'equip de vendes, permetent compartir informació rellevant i col·laborar en temps real per tancar acords més ràpidament.

• **Servei al client:** Realitzar un seguiment efectiu dels productes venuts, proporcionar suport postvenda i registrar qualsevol incidència tècnica o sol·licitud dels clients per a la seva ràpida resolució.

Beneficis

La implementació de Dynamics 365 Sales ha permès a Venco Electrónica potenciar el seu departament comercial i de vendes de diverses maneres significatives. Alguns dels resultats clau inclouen:

• **Millora de la productivitat:** Gràcies a l'automatització de tasques i la visibilitat completa del cicle de vida de les vendes, l'equip comercial de Venco Electrónica pot treballar més eficientment, estalviant temps i esforç en la gestió de les oportunitats de venda.

• **Mejora dels temps de resposta a les consultes tècniques:** El temps de resposta ha disminuït significativament, augmentant la seva capacitat de compartir aquesta informació amb tot l'equip d'enginyers d'aplicacions i enginyers de venda.

• **Major enfocament en el servei al client:** La solució els permet fer un seguiment adequat dels productes venuts, cosa que els ajuda a donar un suport postvenda més ràpid i efectiu. Això es tradueix en una satisfacció més gran del client i en relacions comercials més sòlides.

En definitiva, la implementació de Dynamics 365 Sales proporciona a Venco Electrónica una plataforma integral per al seguiment d'oportunitats, la gestió de clients i el suport postvenda. Això permet millorar la seva productivitat i enfocar-se en el servei al client per generar una satisfacció més gran d'aquest.

Segons Juan Clotet, conseller delegat de Venco Electrónica, *"Utilitzem Microsoft Dynamics CRM per gestionar les nostres relacions amb els clients, cosa que ens permet fer un seguiment de totes les nostres interaccions amb els nostres clients i els potencials. A més, utilitzem aquest software per crear fluxos de treball que garanteixen que cada client rebi una atenció personalitzada per part dels membres del nostre equip. El resultat ha estat una millora significativa en la satisfacció del client i la nostra capacitat per respondre ràpidament als dubtes i reptes tècnics plantejats pels clients durant el procés de vendes"*.

Sobre Venco Electrónica

Venco Electrónica compleix 40 anys al mercat com a distribuïdor tecnològic enfocat en solucions per a l'electrònica industrial. Les principals àrees d'especialització inclouen sistemes embeguts, visualització, fonts d'alimentació, electrònica de potència i comunicacions IoT. També ofereix serveis d'assessoria per triar els millors productes per al desenvolupament dels projectes dels seus clients.

Venco s'enfoca a empreses d'electrònica industrial que busquen solucions tecnològiques per als seus projectes. Els seus clients poden ser de diferents sectors, com l'aeroespacial, medicina, les energies renovables, entre d'altres.

Amb seu a Barcelona i oficines locals a Madrid i Bilbao, compta amb personal especialitzat per a cada gamma de productes. Aquest expertise, juntament amb la meticulosa atenció als seus clients, són els pilars que defineixen la companyia, que cerca, en tot moment, els millors serveis i solucions innovadores que augmentin la competitivitat dels seus clients.

Sobre Abast

Dins l'àrea de Business Solutions, ABAST, compta amb una unitat de negoci especialitzada en Solucions de Gestió Empresarial que implanta aplicacions ERP i CRM per a tot tipus d'organitzacions. L'equip tècnic d'aquesta àrea ha esdevingut expert en Dynamics 365, la suite d'aplicacions empresarials al núvol de Microsoft. 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

