



#### Visión General

**País:** España.

**Sector:** Fabricación.

#### Perfil de cliente

AKO es una organización con presencia en España y México, siendo una de las empresas de referencia en el ámbito de la regulación y control de la temperatura para el mercado industrial, de construcción y de refrigeración.

#### Situación

AKO desarrollaba su actividad comercial utilizando el módulo de CRM del ERP Lawson M3 (Movex), sin disponer de mecanismos de automatización de procesos y con una interfaz poco acorde con las necesidades de los usuarios.

#### Solución

Implantación de Microsoft Dynamics CRM integrado con su ERP Lawson M3 (Movex).

#### Beneficios

- Mayor usabilidad de la solución.
- Integración bidireccional con su ERP.
- Integración con telefonía CISCO.

## Infoaván implanta en AKO Microsoft Dynamics® CRM integrado con Lawson M3 (Movex)

"Con Microsoft Dynamics CRM hemos conseguido conocer mejor las necesidades de nuestros clientes, ayudándonos a desarrollar soluciones de alto valor añadido y fiabilidad."

D. Josep Lluís Bescós, Director General de AKO

AKO es una empresa que diseña, fabrica, comercializa e instala soluciones para la regulación y control de la temperatura en los mercados industrial, de construcción y de refrigeración, que optimizan el ahorro energético y el coste global de la instalación, ofreciendo la mejor solución Técnico-Económica. Centrada en las necesidades de sus clientes, AKO necesita conocer en detalle sus necesidades, para centrarse en la investigación y desarrollo de soluciones de alto valor añadido y fiabilidad, trabajando día a día para ser una de las empresas de referencia en su ámbito de actuación.

Con la implantación de Microsoft Dynamics CRM integrado con su ERP Lawson M3 (Movex), con la ayuda de la experiencia aportada por Infoaván Soluciones y Softlab systems, se ha conseguido integrar todos los canales de interacción con sus clientes, transformando datos en información y generando conocimiento.



"El concepto usabilidad aplicado a Microsoft Dynamics CRM va mucho más allá de lo que se puede esperar de una interfaz de trabajo basada en Microsoft Office. La verdadera usabilidad de la solución es su capacidad de automatización de tareas y procesos, definiendo los siguientes pasos de seguimiento de actividades comerciales en función de las necesidades y circunstancias de cada uno de nuestros clientes."

D. Josep Lluís Bescós, Director General de AKO

## Situación

AKO es una empresa que diseña soluciones de alto valor añadido para sus clientes, ofreciendo un soporte integral desde el diseño del proyecto hasta la puesta en marcha del sistema.

Con una experiencia de 30 años en el mercado, existe en la compañía una cultura en el uso de herramientas informáticas de alto nivel, y se utiliza una aplicación de gestión de la producción acorde con sus necesidades.

Se utilizaba una solución CRM que formaba parte del propio sistema ERP, pero no permitía disponer de los mecanismos ni tecnología necesaria para conseguir la flexibilidad que requerían los procesos de gestión de relación con los clientes.

Por otra parte, el sistema no permitía la integración de las interacciones realizadas mediante voz, de forma que los únicos canales de comunicación parcialmente integrados eran los correos electrónicos y el fax.

Los usuarios de AKO trabajaban habitualmente con Microsoft Outlook para la gestión de correos electrónicos y gestión de agenda, sin tener la posibilidad de realizar una gestión compartida de las actividades.

## Solución

Al abordar el proyecto, por parte de Infoaván Soluciones, Gold Certified Partner de Microsoft con competencias Business Solutions (Dynamics), Information Worker y Networking Infrastructure, se realizó un estudio inicial sobre las necesidades lógicas así como de la situación de la infraestructura informática presente en AKO.

Fruto del estudio mencionado se diseñó un sistema en el que conviviese su entorno de telefonía CISCO con el resto de la

infraestructura, aportando de esta forma más eficiencia a su entorno de trabajo y consiguiendo la integración de un canal de comunicación básico con el sistema de forma transparente.

La decisión de implantar una solución basada en Microsoft Dynamics CRM se tomó no sólo por la avanzada y completa funcionalidad que ofrece para las áreas de marketing, ventas y servicio al cliente, sino también por sus capacidades avanzadas como *framework* de desarrollo de soluciones de negocio, conceptualmente englobada como solución de CRM Extendido (XRM).

Utilizando el *framework* de desarrollo, el equipo de consultores certificados de Infoaván, diseñó y desarrolló un módulo de integración entre la plataforma Microsoft Dynamics CRM y el ERP Lawson M3 (Movex), permitiendo que todos aquellos procesos que requieren comunicación conviviesen de forma natural.

Este conector ha permitido no sólo dotar a Lawson M3 (Movex) de una plataforma sólida de Gestión de Relaciones con Clientes, sino también del resto de actores que intervienen en su negocio, y muy especialmente los proveedores, fruto de la capacidad de extensión de Microsoft Dynamics CRM.

La implicación de AKO en el proyecto desde sus primeras fases ha sido total, y una de las claves del éxito del mismo. Desde la Dirección General se marcaron los objetivos previstos, y desde el resto de departamentos, con mención especial a Dirección Comercial y Dirección de TI, se ha participado activamente en todas las fases del mismo.

Además, se ha contado con el departamento de TI de AKO para participar en todas las

**"Con la experiencia aportada por Infoavan Soluciones en todo tipo de integraciones con Microsoft Dynamics CRM, y de Softlab systems como Lawson Business Partner, en AKO hemos conseguido disponer de una solución CRM completamente integrada con nuestro ERP (Lawson – Movex) permitiendo a nuestros usuarios obtener las máximas prestaciones desde una interface muy amigable."**

D. Josep Lluís Bescós, Director General de AKO

fases del desarrollo del proyecto de implantación y de integración con el resto de aplicaciones, diseñando para ello un plan de formación específico que ha permitido que el propio departamento disponga de la suficiente autonomía para llevar a cabo nuevos procesos de automatización de tareas, personalizaciones de entidades y formularios, desarrollo de reportes y otras tareas derivadas, consiguiendo de esta forma tener la capacidad para afrontar nuevas fases de forma autónoma pero contando siempre con la ayuda experta ofrecida por Infoaván para garantizar el seguimiento de las buenas prácticas necesarias que permitan, en su momento, la actualización de la plataforma a las sucesivas versiones de la misma que vaya lanzando Microsoft.

El conocimiento que el departamento de TI tenía tanto sobre las distintas aplicaciones utilizadas por AKO como del propio modelo de negocio, contribuyeron sin duda a conseguir llevar a buen puerto un proyecto de implantación e integración en un tiempo coherente con el alcance previsto, y el conocimiento adquirido sobre la plataforma les permite solucionar los retos que cada día pueden plantear sus usuarios administrados.

### **Beneficios**

La implantación de Microsoft Dynamics CRM en AKO, ha permitido dotar a las herramientas informáticas de la organización de la capacidad de evolución de la cual carecían.

El hecho de disponer de una solución que permite integrar desarrollos (propios y de terceros) con una plataforma como Microsoft Dynamics CRM garantiza la evolución de la solución global gracias a la inversión en I+D+I que realiza Microsoft como fabricante líder en el sector TIC. De esta forma, cualquier innovación tecnológica que se incorpore en la

plataforma pasará a estar disponible, de forma nativa y transparente, para cualquier desarrollo o personalización presente o futuro que coexista con ella.

Transformar “conceptualmente” actividades cotidianas (como la gestión de correos electrónicos) en actividades de CRM ha permitido que cualquier usuario de AKO, en función de sus ROLES de acceso, tenga plena visibilidad sobre todas las interacciones mantenidas con un actor en el contexto en el cual se haya producido. De esta forma, en primer lugar se puede transmitir al interlocutor una sensación de pleno conocimiento de causa.

Otra consecuencia derivada de este hecho es la capacidad que la solución ofrece a los usuarios para que el trabajo en equipo pueda ser realmente llevado a cabo, puesto que la información fluye entre sus interlocutores de forma natural, por el canal necesario y en el momento oportuno.

De esta forma se consigue que sea la información la que “contacte” con sus editores y no al contrario, con lo cual aumentamos notablemente la eficiencia del equipo de trabajo.

La integración de Microsoft Dynamics CRM con el ERP Lawson M3 (Movex) ha permitido también minimizar la resistencia al cambio por parte de los usuarios, y ha contribuido a conseguir que la curva de aprendizaje haya sido muy rápida, puesto que los usuarios han reconocido parte de las funcionalidades que ya utilizaban habitualmente en una nueva interfaz, mucho más amigable y completamente integrada en su entorno ofimático.

En este sentido, la experiencia de Softlab systems, Lawson Business Partner, ha sido un factor decisivo para alcanzar los objetivos.

## Para más información

Si desea obtener más información sobre los productos y servicios de Microsoft póngase en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente en el 902-197-198. Para obtener acceso a la información a través de Internet, visite:

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

Si desea obtener más información acerca de los productos y servicios de AKO, llame al número 902-333-145 o visite el sitio

Web:

[www.ako.com](http://www.ako.com)

Si desea obtener más información acerca de los productos y servicios de INFOAVAN, llame al número 902-104-063 o visite el sitio Web:

[www.infoavan.com](http://www.infoavan.com)

## Microsoft Dynamics

Microsoft Dynamics ofrece una amplia gama de aplicaciones y servicios empresariales integrados, diseñados para ayudar a las pequeñas, medianas y grandes empresas a estar mejor conectadas con clientes, empleados, socios y proveedores.

Para obtener más información sobre Microsoft Dynamics, visite:

[www.microsoft.es/dynamics](http://www.microsoft.es/dynamics)

### Software y servicios

Microsoft Dynamics® CRM

Microsoft® Windows®

Microsoft® Office System

Microsoft® Visual Studio®

Microsoft® Windows Server® System

- Windows Server®
- Exchange Server
- Internet Security & Acceleration Server
- SQL Server®

### Partners

INFOAVAN SOLUCIONES S.L.

© 2010 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.

Este caso práctico sólo tiene fines informativos. MICROSOFT NO OTORGA GARANTÍAS EXPRESAS NI IMPLÍCITAS EN ESTE RESUMEN. Microsoft y Microsoft Dynamics CRM son marcas registradas o marcas comerciales de Microsoft Corporation en Estados Unidos y/o en otros países. Los nombres de las empresas y productos reales aquí mencionados pueden ser marcas comerciales de sus respectivos propietarios