



Microsoft CRM Casos de éxito: Crespo y Blasco



Visión general

País: España

Sector: Ingeniería

Perfil del cliente

El Grupo Crespo y Blasco es líder a nivel nacional en instalaciones eléctricas, automatización, climatización, energía, gestión técnica de instalaciones y mantenimientos integrales, protección contra incendios y sistemas de seguridad. En 2004 la cifra de negocio alcanzó los 104 millones de euros con 916 empleados y contando con más de 500 clientes.

Situación empresarial

Anteriormente a la implantación de Microsoft CRM, se usaban diferentes medios para gestionar la información de clientes, contactos, oportunidades y ofertas (Outlook, hojas de Excel, agendas personales, sistema de gestión de presupuestos, etc.).

Solución

El proyecto, en el que ha trabajado el equipo de consultoría y desarrollo de Infoaván, ha supuesto la unificación de todos estos medios en la solución basada en Microsoft CRM.

Ventajas

Podemos destacar principalmente que ahora pueden contar con una visión unificada y estructurada de la gestión de clientes y presupuestos.

Infoaván implanta una solución basada en Microsoft CRM para empresas instaladoras, constructoras e ingenierías en el Grupo Crespo y Blasco

“Ahora tenemos un único sitio donde centralizar la información de nuestros clientes y contactos. Con ello conseguimos que la fuerza de ventas y el personal de gestión de presupuestos estén coordinados y compartan la información precisa. Esto nos posibilita conocer en cada momento el estado de avance en que se encuentran cada uno de nuestros proyectos”.

D. Gaspar Crespo García, Presidente de Crespo y Blasco

Antes de decidirse por Microsoft CRM e Infoaván, Crespo y Blasco evaluó diferentes productos e implantadores. La elección de Microsoft CRM fue tomada por la robustez de su arquitectura en los aspectos de servidor, seguridad, comunicaciones, integración con Microsoft Office, dispositivos móviles, integración y desarrollo bajo plataforma .NET y por la potente funcionalidad de gestión de fuerza de ventas de que dispone. Infoaván por su parte, entendió rápidamente las necesidades de Crespo y Blasco por sus experiencias anteriores en el sector y planteó un proyecto ajustado, tanto económica como funcionalmente, que aportó la solución que se pretendía.



Situación

Crespo y Blasco quería estandarizar en una única solución la gestión de sus clientes, contactos, oportunidades, ofertas y presupuestos. Además demandaba que la solución fuera robusta, flexible, segura y fácil de utilizar. La facilidad de uso fue un punto clave, ya que se quería acabar con la utilización de las anteriores herramientas y, para ello, era importante que los usuarios percibieran la nueva solución como una aliada en su trabajo cotidiano. La solución aportada por Microsoft CRM e Infoaván cumplió perfectamente con los requerimientos anteriores.

Un beneficio adicional aportado en el diseño de la solución, es que ha permitido organizar y estandarizar los procesos que anteriormente se venían realizando. Actualmente el flujo de información ha quedado perfectamente definido y soportado por la nueva solución y ha posibilitado aumentar la eficacia y calidad en la realización de las tareas comerciales y de gestión de ofertas y presupuestos.

Solución

Crespo y Blasco presta servicios en el sector público y privado. En el sector público, la estructura de relaciones que subyace es compleja debido a que es necesario mantener múltiples jerarquías departamentales y de contactos a diferentes niveles. Igualmente, en las grandes empresas del sector privado, la estructura que se presenta también es compleja debido a sus filiales, delegaciones, empresas participadas y múltiples áreas de negocio. Con la solución de Microsoft CRM implantada en Crespo y Blasco es posible reflejar, de forma sencilla, las complejas estructuras anteriormente mencionadas y los diferentes contactos de personas en sus diferentes niveles. Crespo y Blasco gestiona, sin dificultad las relaciones comerciales con

organismos públicos, grandes constructoras e instaladoras, estudios de ingeniería, promotores, etc.

Debido a la funcionalidad anterior, la gestión de las oportunidades queda organizada de forma natural. Además Crespo y Blasco dispone, para cada una de las oportunidades, de un proceso de gestión (workflow), que le permite realizar el seguimiento de cada una de ellas y en su conjunto. Dispone de informes de oportunidades en curso, logradas y perdidas con toda la información precisa de los concursos de constructoras, las adjudicaciones, los concursos públicos y los estudios de proyectos.

Los presupuestos que Crespo y Blasco presenta a sus diferentes clientes también disponen de un proceso de gestión individualizado. En este proceso se contemplan las diferentes fases por las que transcurre un presupuesto hasta su adjudicación, como son, la ejecución del presupuesto, el control del envío del presupuesto al cliente y las revisiones del mismo en el proceso de negociación. Posteriormente a la adjudicación de obra, la solución contempla la ejecución de la misma y los informes de cierre de obra. En la ficha de presupuesto se dispone de toda la información necesaria para su gestión como es la catalogación de los tipos de proyectos, detalle de información de concursos de constructoras, información económica del presupuesto (costes, coeficientes e importes), documentos, etc.

Hay que resaltar que asociada a toda la información de que dispone Crespo y Blasco (Clientes, Contactos, Oportunidades, Presupuestos, Obras, etc.), es posible registrar las diferentes actividades que son consecuencia de la actividad comercial y de gestión de presupuestos que se realiza, de esta forma, la programación y asignación de

Para obtener más información

Si desea obtener más información sobre los productos y servicios de Microsoft, llame al teléfono de Atención al Cliente: 902 197 198. Para acceder a más información sobre los productos y servicios de Microsoft Business Solutions, consulte nuestra Web: www.microsoft.com/spain/BusinessSolutions.

Si desea obtener más información acerca de los productos y servicios de Infoaván, llame al 91 532 53 41 o visite su Web: www.infoavan.com

Si desea obtener más información acerca de los productos y servicios de Crespo y Blasco, llame al teléfono 91 453 71 00 o visite su Web: www.cyb.es

tareas, el envío y recepción de correos electrónicos, el registro y programación de llamadas telefónicas, citas, faxes, cartas, etc., quedan integrados en la solución y son gestionadas fácilmente mediante un potente calendario de actividades.

Enlazando con lo anterior, también es posible asociar a cada tipo de información múltiples notas y documentos, disponiendo de información documental estructurada muy útil para la actividad de Crespo y Blasco.

La evolución

Mirando hacia el futuro, Crespo y Blasco planea abordar la integración de Microsoft CRM con su aplicación ERP, extender su utilización al personal técnico y de gestión de obra (gestión de oportunidades de ampliaciones, modificados, etc.), y disponer de soluciones de movilidad para la fuerza comercial desplazada y de gestión de obra.

Software y Servicios

- Microsoft® CRM Ventas Professional
- Servidor:
 - Microsoft Windows 2003
 - Microsoft SQL Server 2000
 - Microsoft Exchange
- Cliente:
 - Windows XP
 - Office XP
 - Outlook XP

Hardware

Servidor HP Proliant ML330T3 (CPU 3.06Gz
- 1 GB RAM - 72 GB Disco)

Partner

- Infoaván Soluciones

© 2003 Microsoft Corporation. Todos los derechos reservados. Este case study se publica únicamente con propósito informativo. MICROSOFT NO OFRECE GARANTIAS, NI EXPRESAS NI IMPLÍCITAS, EN ESTE RESUMEN. Microsoft, Active Directory, Windows, el logo de Windows, Windows Server, Windows Server System, son marcas registradas o marcas comerciales de Microsoft Corporation en los Estados Unidos de América y/o en otros países. Los nombres de compañías y productos reales mencionados pueden ser marcas registradas de sus respectivos propietarios.
Fecha de Publicación: Septiembre, 2005

Microsoft