



Infoaván Soluciones implanta Microsoft Dynamics CRM 3.0 en Deceuninck dentro del área comercial y de marketing.

Visión General

País: España.

Sector: Construcción

Perfil de cliente

Deceuninck lidera la distribución mundial en la fabricación de perfiles de carpintería en PVC.

Situación

Deceuninck necesitaba gestionar un gran volumen de información sobre obras y disponer de sistemas más óptimos para sus procesos comerciales y de marketing.

Solución

Gracias a Microsoft Dynamics CRM e Infoaván Soluciones, Deceuninck cuenta actualmente con un proceso comercial más estructurado que, junto a una herramienta de importación de datos, facilita la labor de seguimiento y gestión de sus oportunidades de venta.

Beneficios

- Visión unificada de clientes y obras.
- Automatización de acciones comerciales.
- Gestión diferencial de clientes.
- Gestión óptima de los gastos de la fuerza comercial.

"Ahora tenemos en un mismo sistema toda la información de obras y contactos, y las acciones comerciales son asignadas automáticamente a cada responsable de área."

D. Manuel Rodríguez Estévez, Responsable de Marketing/Comercial de Deceuninck Ibérica.

Una empresa líder, como Deceuninck, maneja un volumen importante de información que debe ser gestionada adecuadamente para que el proceso comercial sea lo más eficiente posible. Estar preparados para detectar nuevas oportunidades de obras y gestionar apropiadamente sus contactos de diversa naturaleza (promotores, arquitectos y constructores) constituye un pilar fundamental en su gestión comercial diaria. Gracias a Microsoft Dynamics CRM 3.0 y a Infoaván, Deceuninck ha conseguido integrar toda la información de las obras en curso en una misma base de datos unificada y disponer de herramientas de control y supervisión de la actividad de su equipo comercial.



Situación

Deceuninck ofrece al mercado, la más amplia gama de sistemas de ventanas y puertas en PVC, liderando la distribución mundial en el sector.

Ser líder dentro de un sector tan competitivo y dinámico como la construcción plantea constantemente retos a los que hay que hacer frente, si no se quiere ceder terreno a los competidores. Para mantener esta posición, es necesario contar con herramientas adecuadas que ofrezcan una gestión diferencial de los contactos, dependiendo de su tipología. Son varios los participantes como promotores, arquitectos o constructores, y mucha la información sobre obras y oportunidades. Por ello, la fuerza comercial debía disponer de la información adecuada de presupuestos, contactos, ubicación, categoría o tipo de obra y estar continuamente actualizada para adelantarse y ofrecer sus productos.

En este marco, la diferenciación y una labor comercial óptima son pilares fundamentales. La solución que necesitaban debía, además, contar con una herramienta de incorporación y análisis de los datos que permitiera orientar la fuerza de ventas en la dirección correcta y que a su vez, fuera flexible para organizar y gestionar adecuadamente el importante volumen de información que se genera.

Solución

Microsoft Dynamics CRM ha cubierto las necesidades de Deceuninck y ha conseguido dar respuesta a los requerimientos de su fuerza comercial. Ahora, Deceuninck cuenta con una solución eficaz donde gestiona toda la información de obras y oportunidades en curso, junto con herramientas de control y supervisión de su actividad comercial.

Al tratarse de una solución adaptada, intuitiva y muy sencilla de manejar, el personal de ventas tiene un acceso rápido y

unificado a toda la información de las obras en curso y puede dirigirse de manera diferencial a todos los contactos relacionados. Además, el propio sistema, a través del análisis de los datos provenientes de fuentes externas, genera automáticamente acciones comerciales diferenciales asignadas a cada responsable de área según los criterios previamente definidos, con el objetivo de optimizar toda la actividad comercial.

Paralelamente, la dirección comercial, gracias a la disposición de informes y búsquedas avanzadas, puede acceder a información de valor sobre el desempeño de sus comerciales y conocer cuáles son los gastos que se derivan de las diferentes acciones y visitas comerciales.

Desde el punto de vista de marketing, Deceuninck se comunica con sus clientes dependiendo de su naturaleza y sabe en todo momento que se está haciendo con cada uno de ellos. De este modo, mantiene relaciones más eficaces y centra sus esfuerzos de comunicación, dependiendo de las solicitudes de información y necesidades de éstos.

La sencillez que ofrece Microsoft Dynamics CRM, ha ayudado a que los usuarios de la herramienta después de la formación que ha impartido Infoaván Soluciones, puedan comenzar a trabajar sobre la misma de forma inmediata y que el coste de aprendizaje sea reducido.

De este modo, en una sola fuente de información unificada y personalizada, Deceuninck cuenta con una solución adaptada que da respuesta a todas sus necesidades en las áreas comerciales y de marketing para poder mantener una posición sólida de liderazgo.

Beneficios

Como principales beneficios de la implantación de Microsoft Dynamics CRM, podemos destacar:

- Una visión global e unificada de toda la información referente a contactos y obras, que le permite aunar esfuerzos en búsquedas y ser más eficientes al poseer toda la información en un único lugar.
- La disposición de herramientas eficaces para la importación de datos sobre obras y oportunidades en curso provenientes de bases de datos del sector, generan acciones comerciales diferenciales a través del análisis de criterios específicos y datos de entrada previamente definidos. A partir de estos resultados, se le asigna a cada responsable comercial de las diferentes áreas geográficas las actividades comerciales propicias para la captación de nuevos clientes y la venta de sus productos.
- Gestionar todos sus contactos en función de su tipología (promotores, arquitectos o constructores), para desarrollar relaciones más eficaces y personalizadas.
- Llevar a cabo un análisis y una gestión eficaz de todos los gastos derivados de la actividad comercial, como transporte, dietas y otros gastos propios de las acciones y visitas comerciales.
- Realizar comunicaciones personalizadas según las necesidades de sus clientes y las acciones

realizadas anteriormente. De este modo, Deceuninck sabe en todo momento que actividades ha realizado con sus clientes y cuáles son las oportunidades (obras) con mayor probabilidad de cierre.

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

Si desea obtener más información acerca de los productos y servicios de **Infoaván Soluciones**, llame al número 902 10 40 63 o visite el sitio Web:
www.infoavan.com/

Si desea obtener más información acerca de los productos y servicios de **Deceuninck**, llame al número 91 485 01 25 o visite el sitio Web:
www.deceuninck.es/

© 2006 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.
Este caso práctico sólo tiene fines informativos. MICROSOFT NO OTORGA GARANTÍAS EXPRESAS NI IMPLÍCITAS EN ESTE RESUMEN. Microsoft, Microsoft Dynamics, Microsoft Dynamics CRM, el logo de Microsoft Dynamics 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

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

Software y servicios

Microsoft® Dynamics CRM 3.0
Windows Small Business Server Premium
2003
Microsoft® Office 2003

Hardware

HP Proliant ML350 Xeon 3.0 GHZ

Partner

Infoaván Soluciones

Microsoft®