



## Microsoft Dynamics CRM Caso de éxito: DYNATEC



### Visión General

**País:** España.

**Sector:** Recursos Humanos.

### Perfil de cliente

DYNATEC es una organización con presencia en España (Madrid y Reus) y Estados Unidos (San Francisco) focalizada en ofrecer personal altamente cualificado a sus clientes.

### Situación

DYNATEC desarrollaba su actividad habitual utilizando diversas aplicaciones sin disponer de una visión centralizada de su gestión de relaciones.

### Solución

Implantación de Microsoft Dynamics CRM integrado con el resto de sus aplicaciones, telefonía y gestión de SMS's.

### Beneficios

- Unificación BBDD
- Calidad de la información
- Trazabilidad sobre interacciones
- Unificación canales de comunicación



## Dynatec integra Microsoft Dynamics CRM con voz sobre IP y gestión de SMS's

"Con Microsoft Dynamics CRM hemos integrado nuestros canales de comunicación con clientes, proveedores y candidatos, disponiendo de trazabilidad sobre todas las interacciones."

D. Jim Novack, Director General de Dynatec

DYNATEC es una empresa que fundamenta su actividad principal en la *Gestión del Talento*. Su función es gestionar Recursos Humanos con alta cualificación, especialmente en sectores petroquímicos, nucleares y eléctricos, y permitir que estos recursos aporten valor en las empresas donde prestan sus servicios. La gestión de los datos relacionados con estos recursos es altamente compleja, especialmente sensible y requiere comunicaciones en tiempo real con los mismos, garantizando la trazabilidad completa de todas las interacciones realizadas al margen de cuál haya sido el canal de comunicación empleado.

Con esta solución, los empleados de DYNATEC cuentan con una visión global desde un único punto de acceso, garantizando la aplicación de su metodología mediante la utilización de todas las funcionalidades que ofrece Microsoft Dynamics CRM



"El 'stoke of genius' (toque de genialidad) ofrecido por Microsoft en su plataforma ha sido imbuir la aplicación dentro del entorno de Outlook que todos los usuarios ya conocen. Parece algo muy evidente y simple, pero es la diferencia entre el uso y el fracaso de esta herramienta tan estratégicamente importante para nuestra empresa."

D. Jim Novack, Director General de Dynatec

## Situación

En DYNATEC estaban realizando sus gestiones diarias con una serie de herramientas informáticas y ofimáticas en un contexto descentralizado, con una amalgama de orígenes de datos y los problemas que de ello se derivan: falta de calidad en los datos, inconsistencia por no disponer de un sistema de sincronización...

Se utilizaba una solución CRM, pero no permitía realizar adaptaciones que facilitasen la integración de todas las interacciones que se producen diariamente con los clientes y los recursos humanos / candidatos.

Además, las interacciones realizadas mediante voz y SMS's no se gestionaban desde el sistema, los únicos canales de comunicación parcialmente integrados eran los correos electrónicos y el fax.

Los usuarios de DYNATEC 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 Infoavan Soluciones, Gold Certified Partner de Microsoft con competencias Business Solutions (Dynamics), Information Worker y Networking Infrastructure, se planteó la posibilidad de optimizar al máximo la infraestructura disponible, y se optó para ello migrar el entorno a Windows Server 2008, y utilizar sus potentes funcionalidades de virtualización para, de esta forma, disponer de la máxima flexibilidad y poder definir en cada momento, en función de las necesidades, la asignación de capacidad de procesos, espacio en disco y memoria, superando así uno de los retos planteados.

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 plataforma de desarrollo de soluciones de negocio, conceptualmente englobada como solución XRM

Además, se tuvo en cuenta la disponibilidad por parte del departamento de TI de DYNATEC para participar en todas las 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 INFOAVAN 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 DYNATEC 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.

"Integrar todos nuestros canales de comunicación disponiendo de trazabilidad sobre las interacciones mantenidas con nuestros clientes, proveedores y candidatos ha sido el principal reto, superado con éxito gracias a la experiencia aportada por Infoavan Soluciones en todo tipo de integraciones con Microsoft Dynamics CRM."

D. Jim Novack, Director General de Dynatec.

## Beneficios

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

El hecho de 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 DYNATEC, 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 al equipo de trabajo 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 unificación de las Bases de datos han contribuido a dotar de calidad de los datos a las mismas, al centralizarse su gestión y aplicando una adecuada política de gestión de duplicados mediante el potente motor de gestión de reglas y flujos de trabajo que ofrece Microsoft Dynamics CRM.

## 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 DYNATEC, llame al número 91-579-21-85 o visite el sitio Web:

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

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.

© 2003 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.

Este caso práctico sólo tiene fines informativos. MICROSOFT NO OTORGA GARANTÍAS EXPRESAS NI IMPLÍCITAS EN ESTE RESUMEN. Microsoft es marca registrada o marca comercial 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®**