



Microsoft Dynamics CRM Caso de éxito: Ade Internacional EXCAL



Visión General

País: España.

Sector: Público.

Perfil de cliente

Organismo creado por la Junta de Castilla y León (CyL) como ente colaborador de la Administración regional con el objeto de facilitar el acercamiento de las empresas de la Comunidad a los mercados extranjeros y potenciar su desarrollo a través del crecimiento internacional.

Situación

Excá realizaba el seguimiento de sus comunicaciones y campañas con las empresas de CyL así como sus procesos de compras de forma manual y con aplicaciones Office, sin una visión unificada de la situación.

Solución

Microsoft Dynamics CRM implantado y adaptado para la gestión de empresas exportadoras de CyL así como la gestión de sus procesos de compras e integrados con Microsoft Dynamics NAV.

Beneficios

- Herramienta única para la gestión de los flujos de aprobación en procesos de compra y viaje, comunicación con agencias de viajes, así como unificación de la gestión de las empresas de CyL.

EXCAL elige Microsoft Dynamics® CRM para gestionar empresas de CyL y sus procesos de compra

"Con Microsoft Dynamics CRM hemos conseguido gestionar la información sobre nuestros clientes utilizando un esquema relacional. Este sistema es alimentado por los usuarios en más de 20 destinos alrededor del mundo"

D. Santiago Coupeau, Cargo, ADE Internacional EXCAL

Ade Internacional Excá implanta Microsoft Dynamics CRM, para la gestión y seguimiento de información y comunicaciones (campañas, eventos, etc.) de los servicios que presta a las empresas exportadoras e importadoras de Castilla y León, así como un registro de toda la información relacionada con los productos que comercializan en el extranjero. Asimismo ahora cuenta con una herramienta única para gestión, control y seguimiento de las solicitudes de viajes y solicitudes de compra, incluyendo gestión de proveedores; esta gestión está basada en flujos de aprobación según roles diferenciados y jerarquizados, incluyendo una comunicación automática con las agencias de viaje a través de correos electrónicos en el caso de solicitudes de viaje. Asimismo se ha desarrollado la integración de los pedidos desde Microsoft Dynamics CRM a Microsoft Dynamics NAV para cerrar el ciclo.



Situación

Desde el área de gestión de la información de Ade Internacional Excal existía la necesidad de unificar la gestión de la información de las empresas exportadoras e importadoras y las gestiones que se realizaban con ellos (eventos, campañas de información, formación, etc.), información que se encontraba en bases de datos Lotus Approach y hojas de Excel; también existía la necesidad de dotar a esta gestión de información de un dinamismo que permitiese la evolución y mejora de los servicios que ofrecía. Entre las necesidades más acuciantes que venían requiriendo los usuarios, se encontraba la posibilidad de tener de forma centralizada y unificada la información más específica de cada empresa, sector, productos, mercados de interés, etc., que permitiesen mejorar el servicio prestado por Excal al dirigir las acciones al segmento adecuado de empresas.

En paralelo Ade Internacional Excal tenía la necesidad de automatizar sus procesos de compras y de gestión de viajes. Estos procesos son críticos debido a que gran parte de la actividad de Excal se realiza en el extranjero para apoyar en la promoción exterior con asistencia a Ferias internacionales y otras acciones que obligan a constantes desplazamientos a los más de 20 destinos en los principales mercados mundiales. Estos procesos se realizaban de forma manual hasta la implantación de Microsoft Dynamics CRM

Solución

La solución planteada a Ade Internacional Excal permite que de forma integrada, sobre Microsoft Dynamics CRM puedan ser gestionados los siguientes procesos:

- Gestión de empresas importadoras de Castilla y León.

- Gestión de empresas exportadoras de Castilla y León y sus contactos, con la información detallada del producto y sector que trabajan con el objetivo de ofrecer los mismos a empresas alrededor del mundo.
- Coordinación de información con delegaciones en el extranjero.
- Gestión centralizada de consultas planteadas por las empresas.
- Gestión de acciones de marketing para convocatorias a eventos y formación.
- Seguimiento del emailing generado.
- Automatización sobre Dynamics CRM del los procesos de solicitudes de viaje y solicitudes de compra a través de fases y estados dinámicos.
- Administración de forma sencilla y dinámica de las fases de aprobación de las solicitudes.
- Gestión de la actividad específica de los centros de negocio en el exterior, desde las agendas de visitas hasta la gestión de alquileres de oficinas para las empresas clientes.
- Integración de las solicitudes desde Microsoft Dynamics CRM a Microsoft Dynamics NAV.

Beneficios

Tras la implantación de Microsoft Dynamics CRM, Ade Internacional Excal dispone de una solución que simplifica una gran variedad de procesos diferentes en un solo entorno Microsoft Dynamics CRM, facilitando su administración, gestión y evolución.

"La visión unificada de la información de las empresas nos permite realizar segmentaciones avanzadas de forma sencilla para campañas de marketing"

D. Santiago Coupeau, Cargo , Ade Internacional Excal

Entre los beneficios directos que ha obtenido Excal con esta implantación se puede destacar:

- Base de datos centralizada y unificada de información de las empresas de Castilla y León.
- Simplicidad para la realización de segmentaciones para acciones de marketing.
- Histórico de actividades realizadas con cada empresa.
- Dinamismo para la creación de nueva información relacionada con las empresas, como encuestas, nuevos productos, colaboraciones, etc.
- Coordinación de información con las distintas delegaciones en diferentes ciudades (Varsovia, Nueva York, París, etc.).
- Mejor conocimiento del rendimiento de las campañas, que les permite conocer el cuando, como y quien abrió los correos electrónicos enviados, así como las estadísticas que le permita gestionar mejor las campañas.
- Integración y sincronización de las solicitudes de compra con Microsoft Dynamics NAV.
- Gestión sencilla de solicitudes de viajes y comunicación automática con las agencias de viaje y responsables de aprobación.
- Gestión unificada de fases de autorización por roles para la aprobación de solicitudes de compra.

- Notificaciones automáticas a los usuarios de los flujos de aprobación de sus solicitudes.
- Gestión de aprobaciones sencilla según roles y registro de histórico de aprobaciones.

Adicionalmente a todo lo anterior, el Departamento de Informática cuenta ahora con una solución escalable y flexible que permite de forma ágil adaptarla a las necesidades del negocio. De cara al Departamento de Informática entre otros beneficios cabe destacar:

- Rentabilización de las infraestructuras tecnológicas existentes así como la oportunidad de optimizar sus recursos actuales.
- Recursos internos formados con capacidad para la personalización de su solución.

Con este proyecto Ade Internacional Excal cuenta con una solución que permite que de forma ágil puedan dar soporte a los procesos de nuevas áreas de negocio que deseen expandir.

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 ADE Internacional Excal, llame al número 983 29 39 66 o visite el sitio Web: www.excal.es

Si desea obtener más información acerca de los productos y servicios de INFOAVÁN SOLUCIONES S.L., llame al número 902 10 40 63 o visite el sitio Web:

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

Software y servicios

Microsoft Dynamics® CRM
Microsoft® Windows®
Microsoft® Windows Server® System

- Windows Server®
- SQL Server®

Partners

INFOAVÁN SOLUCIONES S.L.