



Microsoft Dynamics CRM Caso de éxito: ENTECOI



Visión General

País: España.

Sector: Ingeniería.

Perfil de cliente

Organismo de control autorizado por la Comunidad de Madrid. ENTECOI desarrolla su principal actividad en el marco del Control Reglamentario de instalaciones y equipos, estando especializada en los siguientes sectores: eléctrico, industrial, aparatos elevadores, construcción y formación.

Situación

ENTECOI venía desarrollando su actividad habitual basada en múltiples aplicaciones diferentes especializadas para cada área, con una necesidad de visión unificada de la información entre todos los departamentos.

Solución

Microsoft Dynamics CRM implantado y adaptado para empresas de certificación y control reglamentario industrial, cubriendo las áreas de negocio mencionadas.

Beneficios

- Herramienta única para todas las áreas especialmente diseñada para cada una de ellas e integrada con los procesos comerciales y de seguimiento.

ENTECOI cuenta con Microsoft Dynamics® CRM para integrar todas sus áreas de negocio

"Con Microsoft Dynamics CRM hemos conseguido mejorar sustancialmente nuestros procesos de producción internos y unificar la forma de trabajo de nuestra área comercial "

D. Alfonso Lázaro, Director, ENTECOI

ENTECOI implanta Microsoft Dynamics CRM 4.0, para la integración de la gestión y seguimiento de sus áreas de inspección técnica, comercial, formación, calidad y administrativa, unificando en una sola solución las diferentes herramientas que usan para el desarrollo de su actividad comercial y de producción. Con esta solución los empleados de ENTECOI, cuentan con una visión unificada de lo que esta gestionándose en la producción de las diferentes áreas, así como la programación de los recursos técnicos necesarios para la realización de su trabajo; contando con una visión integral en todo momento desde los departamentos comercial y administrativo. Permitiendo que los departamentos de calidad y formación cuenten con la información suficiente que les permita ofrecer y mantener la mejor relación con sus clientes.



"Con Microsoft Dynamics CRM contamos con una herramienta que nos permite evolucionar nuestros procesos de negocio de una forma ágil."

D. Agustín Albadalejo Ufarte, Responsable del departamento de Informática, ENTECOI

Situación

ENTECOI venía realizando su actividad habitual utilizando diferentes herramientas heterogéneas entre si para la gestión de la información de:

- Inspecciones técnicas eléctricas
- Inspecciones técnicas industriales
- Inspecciones técnicas aparatos elevadores
- Intercambios de información con el Ministerio de Industria
- Programación de los recursos técnicos para ejecutar las inspecciones
- Gestión comercial
- Gestión de clientes
- Gestión de mantenedores

Al departamento de informática le resultaba complicado el mantenimiento, soporte y actualización de las diferentes aplicaciones que tenían hasta ese momento, incluso dado el dinamismo del mercado, no contaban con la plataforma necesaria para evolucionar el funcionamiento de muchas ellas para adaptarlas a la nuevas necesidad que demandaba el negocio, con lo que requerían no solo una solución a sus necesidades actuales sino una plataforma integral que les permitiese en un futuro evolucionar su solución para cubrir nuevas áreas o nuevas necesidades e integrada con su herramientas habituales de Microsoft Office.

Desde la dirección de ENTECOI existía la necesidad de optimizar muchos de los procesos actuales y con esto mejorar la productividad de los departamentos y ofrecer a sus clientes un mejor servicio a través del conocimiento unificado de todas las acciones que se hacen con él. De allí la importancia de uno de sus requerimientos, que el departamento comercial contase con un único punto desde el cual gestionar las oportunidades y generar y almacenar sus ofertas así como gestionar la información de

sus clientes y prescriptores desde un punto único.

Solución

La solución planteada a ENTECOI permite que de forma integrada, sobre Microsoft Dynamics CRM 4.0 puedan ser gestionados los siguientes procesos:

- Gestión de clientes, clientes potenciales, "prospects", prescriptores, mantenedores, instaladores, usuarios, propietarios y titulares, incluyendo la gestión de los contactos asociados de cada uno.
- Gestión de oportunidades comerciales.
- Gestión, generación automática y almacenamiento de ofertas comerciales (según área de aplicación).
- Planificación de recursos (técnicos de campo, comerciales, equipos, etc.).
- Gestión de expedientes e inspecciones de las siguientes áreas:
 - Aparatos elevadores
 - Ascensores
 - Grúas (Torres y Móviles)
 - Baja Tensión
 - Alta Tensión
 - Aparatos a presión
 - Seguridad Industrial
 - Suministro de Agua

El alcance funcional alcanzado ha permitido que sea posible de forma unificada:

- Gestión de inspecciones y generación automática de documentación (según área de aplicación).
- Gestión para la generación de ficheros DBFs, para su integración con la aplicación del Ministerio de industria
- Gestión para notificaciones al departamento administrativo-contable.
- Gestión documental, para la organización y clasificación por parte del departamento de calidad.

"Gracias a la solución implantada tenemos una visión integrada de la situación comercial y de las diferentes áreas de producción"

D. Alfonso Lázaro, del Pozo, Director, ENTECOI

- Gestión de campañas de marketing.
- Informes de gestión y actividad, para dirección general y dirección comercial.

Beneficios

Tras la implantación de Microsoft Dynamics CRM, ENTECOI cuenta con una solución homogénea que permite que todas las áreas puedan trabajar en un mismo entorno y de forma unificada.

Entre los beneficios directos que ha obtenido ENTECOI con este proyecto se puede destacar:

- Base de datos única de información de los clientes.
- Generación automática y centralizada de la información de ofertas de sus clientes.
- Disposición para segmentar sus clientes y ofrecerles las mejores ofertas en formación en función de sus áreas de interés.
- Homogeneización de todas las aplicaciones, sobre Microsoft Dynamics CRM, para la gestión de expedientes e inspecciones para cada área.
- Control de la periodicidad (renovación) automático de las inspecciones y de la caducidad del plazo de próximas revisiones técnicas en función del tipo o del defecto de la misma.
- Integración de los procesos entre los departamentos de producción y administración, con la consiguiente reducción de errores por falta de información interdepartamental.

- Registro y generación automatizada e integrada de los ficheros de intercambio para los procesos con el Ministerio de Industria, soportada desde la misma herramienta.
- Informes de gestión y actividad, para la dirección y dirección comercial de ENTECOI, lo que facilita el dinamismo en la toma de decisiones.
- Gestión documental, para la organización y clasificación por parte del departamento de calidad.

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. Así como una plataforma de desarrollo que les permite no ser 100% dependientes del implantador. 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 ENTECOI 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 ENTECOI, llame al número 91 511 02 42/ 48 o visite el sitio Web: www.entecoi.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® Windows®
Microsoft® Windows Server® System

- Windows Server®
- SQL Server®

Microsoft Dynamics® CRM 4.0

Partners

INFOAVÁN 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 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

Microsoft®