



Microsoft Dynamics CRM Caso de éxito: Ganvam



Visión General

País: España.

Sector: Automovilístico.

Perfil de cliente

Ganvam es la Asociación Nacional de Vendedores de Vehículos a Motor, Reparación y Recambios. Después de medio siglo de actividad la Asociación es en la actualidad la Organización decana y más representativa de la Distribución y la Reparación de Vehículos en España.

Situación

Ganvam disponía de una solución basada en un desarrollo a medida relacionado con Microsoft CRM 1.2 pero que, debido a las restricciones de dicha versión de CRM no totalmente integrada.

Solución

Migrar a la versión 4.0 de Microsoft Dynamics CRM para la gestión de facturaciones, recibos de los afiliados, casos e informes, de forma totalmente integrada con Dynamics CRM, pudiendo así realizar un seguimiento más sencillo y directo de los afiliados.

Beneficios

- Búsquedas avanzadas, informes, seguimiento y unificación de la información de los afiliados.

Ganvam elige Microsoft Dynamics® CRM para la gestión y seguimiento de sus afiliados

"La visión integrada de los concesionarios y toda la información de su suscripción, nos permite realizar un seguimiento más detallado y sencillo de los mismos."

D. Luis Miño, Responsable de Informática , Ganvam

Ganvam implanta Microsoft Dynamics CRM 4.0, para el seguimiento, gestión y control de las diferentes suscripciones de los concesionarios. Esta gestión incluye los datos generales de los concesionarios, información de acceso a zona privada de la web, gestión de boletines, devoluciones, reclamaciones y recibos. Toda la información permite que los diferentes departamentos puedan segmentar y contactar con los afiliados de forma masiva a través de plantillas de correo electrónico, ya sea para reclamos de recibos impagados, gestión de devoluciones o invitaciones a diferentes eventos. En relación con las facturaciones, se incluye un proceso de conciliación bancaria, para la gestión de los recibos domiciliados.

Con esta solución los usuarios de Ganvam cuentan adicionalmente con una visión unificada y totalmente integrada de los afiliados, con toda la información de su suscripción.



"La nueva gestión y seguimiento de impagados totalmente integrada en Microsoft Dynamics CRM nos ha proporcionado agilidad y facilidad en la gestión de los mismo."

D. Luis Miño, Responsable de Informática , Ganvam

Situación

Ganvam venía realizando su actividad habitual, mediante Microsoft CRM 1.2 para gestionar la información de los afiliados y sus suscripciones.

Dadas las limitaciones de la herramienta, existían ciertos procesos que eran gestionados por una solución desarrollada a medida, en tecnología ASP. Esta solución gestionaba toda la información de facturación, recibos y conciliaciones bancarias.

Por esto, se disponía de información almacenada en dos entornos diferentes:

- Información almacenada en entidades propias del Microsoft CRM 1.2, como las Cuentas o los Contactos.
- Información adicional relacionada con la facturación (recibos, pagos, etc.) almacenada directamente en otras tablas físicas directamente en la base datos.

Mediante la solución desarrollada a medida, se relacionaban los dos entornos, a través de formularios Web accesibles desde Microsoft CRM.

A nivel del departamento de informática, esta solución obligaba a la gestión de dos entornos de información, así también como dos soluciones diferentes. Adicionalmente existían problemas en cuanto a mejoras o modificaciones en relación con la solución a medida desarrollada para la gestión de las facturaciones.

Desde el departamento de informática existía la necesidad de unificar la gestión de la información de los afiliados y de las facturaciones de una forma más dinámica y

aprovechando las nuevas herramientas que ofrece Microsoft Dynamics CRM 4.0.

Solución

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

- Gestión de información de suscripciones.
- Gestión de la información de los asociados.
- Seguimiento de Casos o incidencias abiertos relacionados con impagados, devoluciones, bajas, publicaciones, etc.
- Gestión de facturaciones y conciliaciones bancarias.
- Gestión de informes de los afiliados.
- Gestión de comunicaciones y respuestas a sus afiliados.
- Posibilidad de segmentar, para envíos masivos de correos electrónicos desde plantillas predefinidas.

Beneficios

Tras la implantación de Microsoft Dynamics CRM, Ganvam dispone de una solución totalmente integrada con el Microsoft Dynamics CRM 4.0, facilitando su administración, gestión y evolución.

Adicionalmente podrán apoyarse en todas las herramientas de que dispone el CRM como por ejemplo:

- Búsquedas avanzadas y vistas relacionando Asociados toda su información relacionada.

"Ahora desde CRM emitimos los recibos de cuotas al banco, contando con una herramienta mas allá de CRM clásico ahora contamos con una herramienta de XRM"

D. Luis Miño, Responsable de Informática , Ganvam

- Generación de vistas para el acceso a la información según las necesidades de cada perfil.
- Gestión y seguimiento más sencillo e integrado de las facturaciones y conciliaciones bancarias.
- Generación de informes a través del asistente.
- Generación de informes en Excel a través de las tablas dinámicas de Excel.
- Utilización de flujos de trabajo.
- Utilización del módulo de marketing para acciones dirigidas a sus asociados.
- Rentabilización de las infraestructuras tecnológicas existentes así como la oportunidad de optimizar sus recursos actuales.
- Único repositorio de información, facilitando la gestión de copias de seguridad y gestión de la información.
- Soportabilidad de la implantación de forma de que la instalación de futuras versiones de Microsoft Dynamics CRM no tengan un elevado coste de adaptación.

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

- Base de datos única de información de Asociados y de las facturaciones.
- Visión global del estado de las suscripciones para un mejor control y gestión.
- Simplicidad para la realización de segmentaciones relacionando toda la información almacenada en CRM.
- Gestión sencilla e integrada de facturaciones y emisiones de remesas.

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:

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 Ganvam, llame al número 91 411 36 63 o visite el sitio Web: www.ganvam.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

estar mejor conectadas con clientes, empleados, socios y proveedores.

Para obtener más información sobre Microsoft Dynamics, visite:
www.microsoft.es/dynamics

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

Software y servicios

Microsoft® Windows®
Microsoft® Windows Server® System

- Windows Server®
- SQL Server®

Microsoft Dynamics® CRM 4.0

Partners

INFOAVÁN SOLUCIONES S.L.