



Microsoft Dynamics CRM Caso de éxito: Jusan



Visión General

País: España.

Sector: Telecomunicaciones

Perfil de cliente

Jusan es especialista en soluciones de valor añadido para sistemas de telefonía, dispone de servidores vocales stand-alone, aplicaciones CTI, sistemas para locutorios y tarificadores telefónicos.

Situación

Jusan ha tenido durante los últimos 10 años un crecimiento sostenido, tanto a nivel de clientes como de distribuidores, lo que implicaba una gran cantidad de tiempo en la gestión de la información.

Solución

La compañía decidió contar con Infoaván como socio especializado para la implantación de Microsoft Dynamics CRM, y para el desarrollo de la integración de las soluciones de telefonía de Jusan con Microsoft Dynamics CRM.

Beneficios

- Gestión unificada
- Nuevas líneas de negocio.

Infoaván implanta Microsoft Dynamics CRM en Jusan

“La integración de nuestra solución Fidelity Call center con Microsoft Dynamics CRM nos va a permitir una gestión comercial mas eficaz en el contacto con nuestros clientes. La experiencia de Infoavan en CRM y el conocimiento de Jusan como fabricante de Fidelity ha sido clave para el éxito del proyecto”.

D. Moisés Lasry. Director General de Jusan

Durante los últimos 10 años se han instalado más de 80.000 equipos Jusan por toda Europa, América Latina, norte de África y Oriente Medio. Este importante crecimiento ha llevado a Jusan a plantearse la necesidad de una herramienta con la que apoyar la gestión de su fuerza de ventas. La flexibilidad, facilidad de uso y capacidad de integración de Microsoft Dynamics CRM fueron los motivos por los cuales Jusan decidió implantar esta solución de la mano de Infoavan como especialista de reconocida solvencia para el proyecto.

Al principal objetivo de gestionar adecuadamente la información de sus clientes y distribuidores, se unió el de la integración de Microsoft Dynamics CRM con su producto Fidelity Call Center con el fin de incorporar funciones de telefonía en la aplicación CRM y abrir así nuevas posibilidades comerciales.



Situación

Jusan es especialista en soluciones de valor añadido para sistemas de telefonía, como soluciones Call Center, aplicaciones CTI, grabadores de llamadas, servidores vocales stand-alone, sistemas para locutorios y tarificadores telefónicos, productos que están presentes en más de 40 países. Durante los últimos 10 años se han instalado más de 80.000 equipos Jusan por toda Europa, América Latina, norte de África y Oriente Medio.

Jusan cuenta con una amplia red de distribuidores independientes en más de 40 países que ha permitido un crecimiento sostenido en el mercado de exportación, sobre todo en países de la UE.

Los principales canales de venta de la empresa pueden dividirse en fabricantes de centralitas (OEM), distribuidores locales y regionales en España, distribuidores en el exterior (mercados de exportación), operadores de telefonía pública (Telcos) y venta directa a instituciones públicas.

Jusan cuenta con un equipo técnico y de desarrollo que le permite compatibilizar todas sus soluciones con las principales PBX existentes en el mercado, ofreciendo así un servicio integral a sus clientes.

Este importante crecimiento le ha llevado a pensar en incorporar una solución en la que se apoye su fuerza de ventas, para gestionar de forma unificada la información de sus clientes y distribuidores. Como muchas empresas españolas, contaban con herramientas ofimáticas y un ERP donde gestionaban su información comercial y gestión administrativa, lo que impedía una visión global de la

información de sus clientes desde el área comercial.

Solución

Jusan se decidió por la implantación de Microsoft Dynamics CRM y ha contado con la colaboración de Infoaván como especialista en el producto, con el respaldo de sus múltiples referencias públicas en proyectos exitosos. La posibilidad de tener una visión unificada de la información de sus clientes y distribuidores no fue el único motivo de la decisión de optar por Microsoft Dynamics CRM, también lo fue la posibilidad de contar con una plataforma flexible y sencilla que les permitiese crecer.

Una vez concluida la implantación de Microsoft Dynamics CRM Jusan decidió aprovechar las posibilidades de extensibilidad e integración que permite esta solución y con la colaboración de Infoaván abordó el desarrollo de componentes de software que integrasen su solución Fidelity Call Center con Microsoft Dynamics CRM y con ello cubrir las necesidades de un mercado creciente que cada vez más demanda soluciones integradas de gestión y comunicaciones avanzadas de voz.

El componente desarrollado tiene como principales funcionalidades la emisión, recepción y registro de llamadas directamente desde Microsoft Dynamics CRM, lo cual es altamente útil a la hora de poder optimizar el tiempo de emisiones de llamadas directamente desde la ficha de un cliente, o permitir identificarle y conocer su estado al momento que un cliente se ponga en contacto con una empresa. Así mismo ofrece la ventaja de registrar sobre el propio CRM las llamadas emitidas, recibidas y perdidas como evento, lo que permite tener más control sobre las comunicaciones con clientes.

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, llame al 902 10 40 63 o visite

www.infoavan.com

Si desea obtener más información acerca de los productos y servicios de Jusan visite el sitio Web: www.jusan.es

Beneficios

- **Gestión unificada.** La posibilidad de poder obtener información centralizada y unificada, ha sido clave para el Área Comercial, dado el crecimiento vertiginoso del negocio y la necesidad imperiosa de ofrecer el mejor servicio a sus clientes y distribuidores.
- **Nuevas líneas de negocio.** La posibilidad de integración que ofrece Microsoft Dynamics CRM ha permitido que más allá de beneficiarse del uso de esta solución dentro de la organización, puedan aprovechar la ventaja competitiva que supone la integración de Microsoft Dynamics CRM con sus soluciones tecnológicas de telefonía, abriendo la posibilidad a nuevas líneas de negocio y ofreciendo más servicios tanto a clientes habituales como a nuevos clientes.

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 Small Business Server Premium
Microsoft Windows XP
Microsoft Office 2003

Partner

Infoaván

© 2007 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®