



## Microsoft Dynamics CRM Caso de éxito: PONS Patentes y Marcas



### Resumen

**País:** España.

**Sector:** Asesoría.

### Perfil del Cliente

Pertenciente al Grupo PONS, ofrece asesoramiento integral en tres áreas especializadas: Propiedad Industrial, Propiedad Intelectual y nuevas tecnologías. **Está presente en las principales ciudades españolas y gestiona una cartera de más de 20.000 clientes.**

### Situación del negocio

La necesidad de trabajar con una base de datos de clientes importante, tanto a escala nacional como internacional, hacía necesario encontrar con urgencia una solución global, que hiciese posible la mejora de la gestión de los derechos de sus clientes.

### Solución

La compañía decidió contar con Infoaván como socio de Microsoft especializado en Microsoft Dynamics CRM y Microsoft Windows Mobile. Gracias a estas dos soluciones, ahora es capaz de asesorar mejor a sus clientes en su estrategia de Propiedad Intelectual.

### Beneficios

- Mejora de la atención al cliente.
- Incremento de eficacia y productividad.



## Microsoft posibilita una perfecta sincronización entre oficina, clientes y socios

“Gracias a Microsoft Dynamics CRM y Microsoft Windows Mobile, nuestro equipo comercial puede atender a sus clientes en tiempo real”.

Paloma Fernández Navas, directora general de PONS Patentes y Marcas Internacional.

Para gestionar una cartera de más de 20.000 clientes, PONS Patentes y Marcas Internacional necesitaba una solución global que le permitiera incrementar la gestión de los derechos de sus clientes, así como impulsar su fuerza comercial. Para lograr la sincronización en tiempo real con la oficina, los clientes y los socios, la compañía decidió implantar Microsoft Dynamics CRM y Microsoft Windows Mobile, que permiten a los empleados una visión global y unificada de la información de los clientes, así como una atención personalizada inmediata. Mejora de la eficiencia, la productividad y la atención al cliente, además de una mayor movilidad son algunos de los aspectos de los que ya se está beneficiando la compañía asesora.



## “Microsoft Dynamics CRM, unido a Microsoft Windows Mobile, permite acceder a la información de cada cliente de PONS Patentes y Marcas Internacional de una forma sencilla, eficaz y desde cualquier lugar”.

Paloma Fernández Navas, directora General de PONS Patentes y Marcas Internacional.

### Situación

Por requerimiento legal, toda empresa de cualquier sector (farmacéutico, tecnológico, mecánico, electrónico...) necesita los servicios que ofrece PONS Patentes y Marcas Internacional: marcas, patentes, modelos de utilidad, diseños industriales... Otro tipo de firmas, como las relacionadas con las nuevas tecnologías, también precisan cubrir aspectos legales como los dominios de Internet, los derechos de autor, la protección de datos o las auditorías de páginas web.

PONS Patentes y Marcas Internacional, compañía perteneciente al grupo PONS, ofrece asesoramiento legal de este tipo desde hace más de 60 años, y cuenta con personal altamente cualificado en todas las áreas de la Propiedad Intelectual (PI). Su amplia base de datos se compone de todo tipo de clientes nacionales e internacionales. En 2002, la compañía decidió crear un departamento de atención al cliente que contribuyera a la gestión eficaz de toda esa información. “Los clientes tenían una persona de contacto diferente, según el asunto que estaban tratando, y la información se depositaba en distintos archivos y aplicaciones”, explica Paloma Fernández Navas, directora general de PONS Patentes y Marcas Internacional.

El primer paso para mejorar el servicio al cliente fue la creación de la figura del asesor, que se encargaría desde ese momento de todos los asuntos referentes a cada cuenta. “Entonces, sólo nos faltaba la tecnología. Como la información que necesitábamos para atender al cliente estaba en distintas bases de datos, pensamos en implantar un CRM que, además, nos ayudara a concentrar la información relevante de cada expediente: citación registral, procesos en curso, posibles oposiciones, infracciones de patente, etcétera”.

### Solución

La compañía llevaba unos años utilizando un sistema de CRM para la gestión de cobros y recobros. “Cuando nos surgió la necesidad de ampliarlo al resto del negocio, estuvimos investigando proveedores durante casi dos años. En el último momento apareció Microsoft Dynamics CRM. Al principio, utilizamos la versión en inglés. Pronto nos dimos cuenta de la ventaja de poder integrarlo con otras soluciones como Microsoft Outlook y de la posibilidad de hacer cualquier modificación que fuera necesaria”, afirma la directora de PONS Patentes y Marcas.

Microsoft Dynamics CRM, implantado a mediados de 2006 con la colaboración del partner de Microsoft Infoaván, unido a Microsoft Windows Mobile, en funcionamiento desde principios de 2007, permite acceder a la información de cada cliente de PONS Patentes y Marcas Internacional de una forma sencilla, eficaz y desde cualquier lugar. “Con Microsoft Windows Mobile tenemos acceso a todos los datos en tiempo real, de un vistazo e independientemente de donde se encuentre nuestro equipo comercial. Sus equipos móviles se conectan directamente a los sistemas centrales desde donde opera el CRM de la empresa, permitiéndoles obtener la misma información que si estuvieran en la oficina”, asegura Navas. De esta forma, la compañía puede asesorar a sus clientes en cualquier ocasión y de la forma idónea dependiendo de las exigencias legales y del mercado, y permitiéndoles ajustar mejor sus carteras a las últimas tendencias.

### Beneficios

**Mejora de la atención al cliente.** “Gracias a la visión global y unificada de la información de los clientes que permite Microsoft Dynamics CRM, y a la combinación con Microsoft Windows Mobile, somos capaces de atender

## Para más información

Para más información sobre los productos y servicios de Microsoft llame al teléfono de Atención al Cliente: 902 197 198. Para acceder a más información sobre los productos y servicios de Microsoft, consulte nuestra Web: [www.microsoft.com/spain](http://www.microsoft.com/spain)

Para más información sobre los productos y servicios de Infoaván llame al 902 10 40 63 o visite [www.infoavan.com](http://www.infoavan.com)

Para más información sobre los productos y servicios de PONS Patentes y Marcas Internacional llame al 917 007 600 o visite [www.pons.es](http://www.pons.es)

cada cuenta en cualquier lugar y en tiempo real”, afirma Paloma Navas.

### **Incremento de eficacia y productividad.**

“Gestionar nuestra cartera mundial de derechos de PI a través de una extensa red de más de 250 agencias extranjeras asociadas conlleva la necesidad de manejar toda la información desde una sola aplicación. Gracias a Microsoft lo hemos conseguido, incrementando nuestra eficacia y productividad”, señala Navas.

**Mayor movilidad.** Con la ayuda de Microsoft Dynamics CRM y Microsoft Windows Mobile, el equipo comercial de la compañía puede consultar cualquier dato en su PDA mientras está de viaje. “Gracias a Microsoft Windows y sus herramientas de Oficina en su versión móvil, este proyecto nos permite trabajar en el extranjero durante congresos y visitas como si estuviésemos sentados en nuestro escritorio trabajando desde el PC”, destaca Navas. Además, “ahora es posible visualizar mapas e itinerarios gracias a Microsoft MapPoint integrado con Microsoft Dynamics CRM”, añade la directora general de PONS.

## 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)

## Windows Mobile

Windows Mobile incorpora versiones de los distintos programas de Microsoft, incluidos Microsoft Office Outlook® Mobile, Internet Explorer Mobile, Pocket MSN®, Windows Media® Player Mobile, y Microsoft Office Word Mobile, PowerPoint® Mobile, y Excel® Mobile. Con distintos servicios y opciones de conectividad disponibles, los dispositivos basados en Windows Mobile pueden usarse para realizar llamadas, enviar emails y mensajería instantánea, navegar por la web y acceder a la información crítica de negocio, incluso cuando los usuarios están fuera de la oficina.

Puede encontrar más información de Windows Mobile en: [www.microsoft.com/windowsmobile](http://www.microsoft.com/windowsmobile)

### Software y Servicios

- Productos
- Microsoft Dynamics CRM 3.0
- Microsoft Dynamics CRM Mobile Express
- Microsoft Windows Mobile 5.0

### Partner

– Infoaván