

Experiencias

EL RETAIL DE LA CONSTRUCCIÓN ES MÁS EFICIENTE CON CRM DE MICROSOFT DYNAMICS

BD / CONSULTORES
BD HOLDING GROUP

El desafío

Abonos Agro S.A. es una empresa especializada en la fabricación y comercialización de productos para la construcción y, por la variedad y volumen que maneja, es la compañía más grande del país en su área y una de las más importantes de la región.

Con una cultura de años en la utilización de CRM, encontraron en Microsoft Dynamics CRM la respuesta a su búsqueda de flexibilidad y reducción de costo.



ABONOS AGRO
Materiales y Acabados
para la Construcción

Microsoft Dynamics CRM le ayuda a optimizar sus procesos de ventas con una interfaz altamente intuitiva y con las capacidades integradas de Microsoft Office para aumentar el tiempo que pasa con sus clientes, acortar los ciclos de ventas, aumentar la tasa de cierre y obtener información en tiempo real.

Experiencias

Abonos Agro, comercializadora y fabricante de materiales para la construcción, logró hacer más eficiente su CRM gracias a la migración que realizó hacia Microsoft Dynamics CRM 3.0

La solución

La aplicación anterior de CRM necesitaba crecer, pero los costos lo hacían exponencialmente y no había un soporte confiable, por eso, conociendo la trayectoria de BD Consultores en CRM, y su alianza con Microsoft Dynamics, optaron por una migración ante una herramienta más flexible y de menor costo.

Procedimiento

BD Consultores es el especialista en CRM y eso lo sabían en Abonos Agro, por esta razón, optaron por la oferta de Microsoft que, al adquirir Dynamics se convirtió en una herramienta fuerte, con la ventaja de que en Microsoft la licencia incluye todos los productos.

El proceso consistía en que todas las conexiones del CRM al ERP de la empresa, debían ser ahora Microsoft. Para ello se ejecutó un proceso de migración e instalación, con una mayor gama de opciones y más flexible. La ventaja de la integración con productos Office es que es mucho más amigable para el usuario.

En Abonos Agro, el CRM comprende Servicio al Cliente, Aceros, Productos y Desarrollo; y en cada área, cada quien tiene necesidades particulares. El haber desarrollado una cultura de Servicio al Cliente gracias al CRM, facilitó la migración, sobre todo porque las ventanas de trabajo son muy similares a las que se utilizan para el resto de aplicaciones.

El proceso comprendió la capacitación técnica, para reorientar las aplicaciones en manos de BD Consultores. Después, Microsoft asumió la capacitación al resto de los usuarios.

El nuevo sistema se integra de manera más natural al resto de operaciones y eso mejora la atención a los clientes, aparte de que el mantenimiento ahora se puede hacer con personal interno que ya estaba familiarizado con Microsoft. Y como se usa el Office, las tablas o gráficos que se pueden elaborar son más flexibles y con más opciones.

Más Posibilidades

Los resultados tan buenos y la amigabilidad de las herramientas han servido para que Abonos Agro piense en impulsar una plataforma corporativa de servicio al cliente a través de la cual se quiere enlazar todas las fábricas, los puntos de venta, la agencia aduanal, la fiscal y las empresas aliadas en todo el país.

BD / CONSULTORES
BD HOLDING GROUP

Experiencias

Abonos Agro, comercializadora y fabricante de materiales para la construcción, logró hacer más eficiente su CRM gracias a la migración que realizó hacia Microsoft Dynamics CRM 3.0

Beneficios Claves

- Se disminuyó el costo.
- Se trata de un software amigable todo incluido, lo que dio la oportunidad a otros departamentos de solicitar el uso de otras aplicaciones de la herramienta.
- Se ampliaron las oportunidades de buscar nuevas opciones, pues Microsoft utiliza más y mejores herramientas que no aumentan el costo de la aplicación.

Herramienta Utilizada

- CRM de Microsoft Dynamics.