

Microsoft Dynamics® CRM Bella Group

Una aplicación inteligente para todo tipo de empresas.

Cuatro características sintetizan Microsoft Dynamics® CRM: visibilidad, flexibilidad, confianza y conectividad, convirtiéndola en la opción más apta para empresas de cualquier tamaño.

Bella Group es un excelente ejemplo de cómo estos elementos se armonizan para lograr una inteligencia superior en negocios. Bella Group, ubicado en Puerto Rico, es un conglomerado de empresas dedicadas principalmente a la industria automotriz. Ha ganado en cuatro ocasiones el galardón de uno de los mejores 20 patronos del país. Bella cuenta con 48 años de experiencia en su campo y es una empresa comprometida con la calidad y la excelencia, siendo un importante partícipe de la economía nacional.

Parte de su desarrollo acelerado se debe a la visión de sus directivos de incursionar e invertir en otras áreas además de la industria automotriz, como la venta de motocicletas, "Power Equipment" y botes. De la misma manera, desarrollaron el negocio de alquiler de autos y disponen de un centro de servicio de hojalatería.

Una aplicación inteligente con soluciones a la medida.

Al contar con una estructura de más de 400 empleados, es de vital importancia para Bella Group armonizar los esfuerzos y capacidades de cada individuo dentro de la empresa, con el fin de tener un control preciso de los clientes que cada uno administra y mantener relaciones antes y después de una venta.

El reto principal de la empresa consistía en que no existía en el mercado una solución que le permitiera llevar un control fluido, preciso y eficiente de todos sus clientes, por lo que se vio forzada a crear internamente tres aplicaciones diferentes para el manejo de dicha información. Además de complicado y costoso, esto representaba una inversión considerable de tiempo, pues el personal tenía que adiestrarse en dominar cada una de dichas aplicaciones desde cero.

Fue así como Microsoft, junto a su socio de negocios experto en soluciones empresariales, Fusionworks, Inc., presentaron una solución de gestión empresarial basada en Microsoft Dynamics® CRM que ofrece, entre otras cosas, manejo de prospectos, relaciones post-venta y encuestas de satisfacción en una sola aplicación.

La propuesta de Microsoft Dynamics® CRM es la solución ideal con respecto a administración empresarial, ya que debido a su diseño, herramientas disponibles y fácil utilización, puede ser adoptado por empresas de cualquier tamaño. Su facilidad de implementación y uso permiten al usuario manejar la herramienta en muy poco tiempo, reduciendo la curva de aprendizaje y permitiendo llevar la administración del negocio a una escala totalmente nueva. Además, es posible consolidar y estandarizar todos los procesos de la empresa, brindando una organización personalizada para cada usuario y brindando la capacidad de responder más rápidamente a las necesidades del cliente.



Cliente: Bella Group
Web: www.bellagrouppr.com
País: Puerto Rico
Sector: Industria Automotriz
Socio de negocios: Fusionworks, Inc.

Perfil del Cliente

Bella Group es un conglomerado de empresas dedicadas en su mayoría a la industria automotriz, ubicado en Puerto Rico.

Reto

Contar con una plataforma que permitiera sustituir las aplicaciones desarrolladas internamente, con mayor capacidad de respuesta y que brindara herramientas fáciles de usar y de alto potencial.

Solución

Microsoft Dynamics® CRM
Microsoft® Exchange
Microsoft® Office

Números y estadísticas

Incremento en ventas → 12%
Mejoras en el closing ratio → 17%
Oportunidades de Ventas (abiertas/cerradas) → 17,706
Visitas promedio que reciben al día → 67

Beneficios

- Una mejor relación con el cliente, con respuestas más rápidas y efectivas a sus necesidades.
- La resistencia al cambio y la curva de aprendizaje se reducen al mínimo.
- Implementación en tiempo récord.
- Menor costo que otras soluciones consideradas.

Se seleccionó la solución de Fusionworks, Inc. sobre la plataforma Microsoft Dynamics® CRM, ya que durante la evaluación de otras soluciones, ninguna tenía las capacidades que requería Bella Group. Además de resultar muy costosas, le restaba independencia a la compañía ya que siempre necesitaba de la contratación de un programador para desarrollar cualquier nuevo reporte.

Bella Group le da una gran importancia a la relación con sus clientes antes y después de cada venta, por lo que siempre fue una prioridad mantener su base electrónica de clientes perfectamente organizada con la posibilidad de ser consultada de inmediato y de forma eficiente.

Desde la implementación de la tecnología Microsoft, Bella Group cuenta con una base de datos centralizada y flujos automáticos de trabajo que brindan la eficiencia necesaria para lograr estas metas.

Un aliado estratégico en los negocios.

El esfuerzo y dedicación de Bella Group y de Fusionworks, Inc. han permitido que podamos hablar hoy de un caso exitoso, sustituyendo tecnología complicada y costosa por la seguridad, familiaridad y facilidad de uso de las herramientas de Microsoft.

Fusionworks, Inc., con su conocimiento en manejo eficiente de repositorio de datos para gestión y toma de decisiones de negocio, ofreció la solución ideal: esta herramienta parecía haber sido diseñada específicamente para las necesidades de la compañía. Además, los asesores de Fusionworks, Inc. con su total dominio de la tecnología, ofrecieron apoyo total, antes y después de la implementación, lo que significó una garantía de confianza para Bella Group.

Uno de los grandes logros de este proyecto fue la implementación eficiente y planificada de toda la solución en un tiempo récord de cuatro meses, que comenzó con la fase de planificación en agosto de 2010, para llegar a noviembre operando con la nueva solución, que abrió todo un abanico de posibilidades de manejo eficiente y preciso de sus clientes.

Debía ser una herramienta Microsoft.

Bella Group es una compañía que acostumbra a trabajar con herramientas de Microsoft, como comenta Viviana Fornaris (Directora de CRM y "Corporate Performance Management" de Bella Group). Han encontrado grandes beneficios en implementar estas tecnologías, pues no sólo son fáciles de usar, sino que interactúan perfectamente entre sí, permitiendo una sinergia entre todos los componentes de la empresa.

Microsoft Dynamics® CRM se ha convertido en un aliado estratégico dentro del grupo, ya que se utiliza para formular, analizar datos y entregar mejores reportes que permiten llevar una relación con los clientes mucho más efectiva. De esta manera, el manejo de sus necesidades no sólo se da durante el proceso de venta sino luego de la misma, implementando procesos como encuestas de satisfacción, con los que Bella Group puede identificar áreas de mejora que luego pueden convertirse en nuevas oportunidades de negocio.

Actualmente, esta solución trabaja como el unificador de las demás tecnologías con las que la empresa contaba, es decir, permite organizar los trabajos realizados con otras tecnologías Microsoft y presentarlas a los directivos de manera transparente y ordenada.

"En Bella Group, llevamos muchos años trabajando con productos como Microsoft® Exchange y Microsoft® Office entre otros. Todas las herramientas de Microsoft comparten una gran familiaridad con el usuario, por lo que la adopción de nuevas tecnologías resulta muy sencilla. Simplemente los empleados hablan el mismo idioma que la solución", comentó Viviana Fornaris, Directora de CRM y "Corporate Performance Management" de Bella Group.

Otro gran beneficio de incluir Microsoft Dynamics® CRM a la fuerza de trabajo es la capacidad de tener acceso y control remoto de la información de la empresa de manera muy segura. Durante el proceso de implementación,

"El mismo día en que nos presentaron la solución, comenzamos a vislumbrar que podríamos sustituir las aplicaciones que habíamos desarrollado por las de Microsoft Dynamics®."

VIVIANA FORNARIS DIRECTORA DE CRM Y
CORPORATE PERFORMANCE MANAGEMENT
DE BELLA GROUP.

"A punto de cumplir un año trabajando con Microsoft Dynamics® CRM, el crecimiento que la empresa ha mostrado ha sido considerable pues aunque solo hemos terminado la segunda fase, nuestra administración de clientes y tiempo de respuesta han mejorado notablemente."

VIVIANA FORNARIS DIRECTORA DE CRM Y
CORPORATE PERFORMANCE MANAGEMENT
DE BELLA GROUP.

la directora del proyecto pudo acceder y supervisar el proceso además de realizar las pruebas del sistema de manera remota, logrando mantener el proyecto en tiempo y presupuesto.

Todas las métricas, tanto del equipo de ventas como de la industria en sí, y los reportes presentados en las reuniones, son accesibles gracias a su implementación.

Microsoft Dynamics® CRM fue la solución justa para Bella Group, ofreciendo soluciones personalizadas a cada uno de sus problemas, identificando retos y puntos críticos y convirtiéndolos en áreas de oportunidad. Eso es lo que hace un gran producto como Microsoft Dynamics® CRM.

"El cambio es la única constante, hoy en día la mejor herramienta es la que, por sus características, reduzca al mínimo la resistencia al cambio."

VIVIANA FORNARIS DIRECTORA DE CRM Y
CORPORATE PERFORMANCE MANAGEMENT
DE BELLA GROUP.