

ainfor implanta Microsoft Dynamics CRM 2011 Online en Imprenta Romeu, S.L.

ainfor
assessors informàtics

País: España

Sector: Artes Gráficas

Nombre: Imprenta Romeu, S.L.

ROMEU IMPRENTA

Perfil del cliente:

Referente del sector de la impresión gráfica y editorial de la Comunidad Valenciana.

Solución:

 Microsoft Dynamics CRM Online

Plataforma que permite la gestión de relaciones con el cliente, incluyendo los procesos de ventas, marketing y servicio al cliente de la empresa.

Software:

Microsoft Dynamics CRM 2011 Online

La empresa

Imprenta Romeu, S.L. es una empresa familiar fundada por D. Manuel Romeu y D.^a Amparo Quiles en 1940, en pleno corazón de la ciudad de Valencia. Actualmente está dirigida por la tercera generación y cuenta con una extensa trayectoria que la sitúa como una de las principales empresas de su sector en la Comunidad Valenciana, reconocida con la marca de Calidad Gráfica, por su excelencia en el ámbito de la gestión de procesos, la calidad y el medioambiente.

Actualmente su actividad se centra en dos áreas: la impresión gráfica y la actividad editorial, con un extenso portfolio de productos, además de servicios de comunicación e imagen corporativa. Para ello cuenta con unas instalaciones de 2.000 m² equipadas con la tecnología más avanzada.

Situación

El reto de Imprenta Romeu se focalizaba en la gestión eficiente de los recursos del área comercial, tanto para la gestión de las relaciones con clientes, como en la optimización de su fuerza comercial. Se eligió implantar Microsoft Dynamics CRM, con el objetivo de mejorar la productividad de los comerciales gracias a la planificación de las actividades de ventas, a través de la automatización de la actividad comercial, y la gestión de los clientes en una misma plataforma que permitiese el control y la evaluación.

Microsoft Dynamics CRM 2011 Online es una solución rápida, flexible y económica, que permite mejorar los procesos de ventas, marketing y servicio al cliente de la empresa. Además, contribuye a conseguir una mejora consistente y medible de la actividad comercial diaria, ya que permite el seguimiento de las actividades realizadas y ofrece una visión completa del proceso de ventas para un correcto seguimiento, para cada uno de los clientes.

Además, esta solución se integra con Microsoft Office Outlook.

Solución

ainfor ha implantado para **Imprenta Romeu, S.L.** Microsoft Dynamics CRM 2011 Online, que permite desde la misma plataforma la gestión de:

- **MARKETING:**
 - segmentación de clientes
 - planificación y gestión de campañas
 - herramientas de colaboración de marketing/ventas
- **VENTAS:**
 - gestión de clientes potenciales y oportunidades
 - gestión de territorios
 - previsión y generación de análisis de venta
- **SERVICIO AL CLIENTE:**
 - gestión de cuentas y contactos
 - flujo de trabajo a través de equipos y grupos
 - gestión de informes y análisis de servicio

Gracias a su implantación, **Imprenta Romeu, S.L.** ha conseguido agilizar los trámites administrativos para la preparación de informes, el análisis de la actividad de los comerciales, la planificación de las acciones comerciales y el seguimiento de los clientes y las operaciones de venta.

ainfor realizó la implantación y puesta en marcha de la plataforma según la Metodología **afirmative**, avalada por **Microsoft®**. El seguimiento de esta metodología permite:

- Recoger las necesidades y racionalizar las expectativas del proyecto.
- Determinar el alcance del proyecto.
- Obtener una visión global del negocio para prever las necesidades de solución.
- Acotar todas las fases de trabajo de manera que en todo momento queden definidas las tareas a realizar y los responsables correspondientes.
- Mejorar el control del proyecto para optimizar los costes y recursos.

Jose Manuel Romeu, Director General de **Imprenta Romeu, SL**, afirma que *“gracias a Microsoft Dynamics CRM y **ainfor**, se ha conseguido minimizar el tiempo en la planificación y seguimiento de la actividad comercial y de marketing, debido, entre otros, al incremento en la automatización y con ello de la productividad”*.

Carlos Monforte, Director del proyecto de **ainfor**, destaca que *“la total implicación en el proyecto por parte del personal de **Imprenta Romeu, S.L.**, fue clave para el éxito de la implementación y puesta en marcha del proyecto”*.

En cuanto a la formación y los primeros días de trabajo tras la implantación de la nueva plataforma

ainfor sostiene haberse encontrado una actitud muy positiva al cambio por parte de todo el equipo. Todo el personal de **Imprenta Romeu, S.L.** se volcó, cada uno dentro de sus responsabilidades, para conseguir la puesta en marcha del proyecto de la mejor forma posible.

Beneficios

Desde **ainfor** se considera que el uso de Microsoft Dynamics CRM 2011 Online permite una optimización de los recursos del área comercial sin realizar grandes inversiones para ello.

Gracias a la modalidad “Cloud”, de pago por uso (SaaS), las empresas pueden abordar proyectos tecnológicos con una mínima inversión, e ir alineando esta con las necesidades y el crecimiento del área de ventas. Así mismo, y desde el punto de vista económico, la posibilidad de poder declarar como gasto la inversión realizada significa una ventaja frente al software tradicional.

Las áreas que han notado las mejoras de forma más sustancial han sido el área de gestión comercial, permitiendo realizar la planificación temporal y espacial de las visitas comerciales, en un plazo más corto de tiempo, eliminando el trabajo manual, y permitiendo el seguimiento y optimización de la fuerza de ventas.

Futuro Próximo

Una vez iniciado el proyecto se prevé que el proyecto se amplíe en módulos adicionales que completen la funcionalidad, tales como el módulo de Marketing, que permitirá la gestión y control de las campañas a realizar por la organización

Octubre 2011

SOFTWARE

Microsoft Dynamics CRM 2011 Online

PARA MÁS INFORMACIÓN:

ainfor: Carlos Monforte (96 126 77 62)
carlos.monforte@ainfor.com www.ainfor.com

ainfor
assessors informàtics
www.ainfor.com