



Microsoft

Microsoft Dynamics CRM 3.0 hospedado nos ayudó a ser más productivos y eficientes

Perfil de la Institución

International Baja California

Pais: Mexico

Industria: Venta de vehículo se carga y transporte de la marca International

International Baja California es una empresa dedicada a la comercialización de vehículos de carga y transporte de la marca International. Empezaron en 1990 y actualmente es el concesionario de camiones International para la región fronteriza más dinámica de México.

International Baja California brinda servicio a las ciudades de Mexicali, Tijuana, Ensenada y la región baja californiana. Tienen compraventa de tractocamiones, camiones, autobuses de transporte urbano y semi urbano, camiones vocacionales además comercializan refacciones genuinas de todas las marcas de vehículos a diesel.

“Antes de contar con Dynamics CRM administrábamos la empresa con libros de Excel, teníamos poco control y visibilidad nuestros clientes. Después de conocer Dynamics CRM nos quedamos convencidos de que sería la mejor opción, ahora lo rentamos y los cambios son notorios...”

Mario Galán, encargado del área de Sistemas de International Baja California

Ser el distribuidor más grande de la zona fronteriza es una labor que requiere de mucha coordinación con los equipos de venta, marketing y servicios, nuestros usuarios atienden un gran número de clientes desde para dar información sobre los camiones, servicios y refacciones hasta la generación de demanda y satisfacción del cliente posterior a la venta de la unidad.

Mario Galán, encargado del área de Sistemas de la empresa, comenta como antes utilizaban libros de Excel (en su mayoría) y otros formatos de documentos para la administración y seguimiento de ventas, por lo que continuamente tenían que llamarlo para solucionar los problemas que surgían cuando la información no estaba a disposición de los usuarios.

Fue entonces cuando decidieron adquirir la solución hospedada de Dynamics CRM. “El proceso fue verdaderamente rápido, pasamos los requerimientos a IWS y en cuestión de algunas semanas ya estábamos capacitándonos con ellos para iniciar las operaciones, la implementación fue un proceso que nunca vimos gracias a todo fue realizado por IWS”. Después de conocer la solución que nos ofrecieron, vimos el valor que podía darle a la empresa, otros distribuidores ya habían adquirido Dynamics CRM y supimos que necesitábamos estar a la altura de la competencia, sin embargo en ese momento no podíamos involucrarnos en un proyecto largo y costoso de adquisición e implementación de CRM por lo que decidimos rentarlo, IWS nos ofreció la mejor opción de servicio, con personalización, capacitación y soporte técnico en línea 24x7.

Solución y Beneficios

Dynamics CRM 3.0 y la integración junto con Office 2003 ha resultado más amigable y accesible y esto ha dado lugar a un incremento de la productividad, además de que el manejo de la información es más seguro, “podemos compartir datos de manera más eficiente, rápida y segura que como lo hacíamos antes con Excel, ahora los ejecutivos de venta cuentan con datos completos de sus clientes lo que les permite dedicarse a vender más”.

“Queremos aprovechar al máximo Dynamics CRM y su capacidad de integrarse con las aplicaciones de Microsoft Office dando a nuestros usuarios las herramientas que requieren para ser más productivos y continuar siendo competitivos”,

Mario Galán.
Encargado de sistemas
Internacional Baja California

“Estamos trabajando para que se utilice Office 2003 al cien por ciento, montando soluciones de colaboración y productividad sobre los productos primarios de Microsoft “

Rodolfo Beristain
Gerente Soluciones de negocio IWS
Socio Tecnológico de
Internacional Baja California

Software y Servicios

- Microsoft Dynamics CRM 3.0 hospedado

Después de conocer Dynamics CRM en la presentación que IWS nos hizo y de haber escuchado como otros distribuidores de la misma marca de camiones ya habían implementado exitosamente CRM en la zona centro del país supimos que necesitábamos adquirir la solución, ahora obtenemos un importante aumento en la productividad, explicaron Mario Galán y Enrique Ramirez, encargados de Sistemas y Gerencia de International Baja California. Añadieron que nunca analizaron otras plataformas, “elegimos Microsoft por ser la más común y al ver todas las posibilidades que nos brinda, ya estamos analizando la implantación de los módulos de Inventario y Administración para el segundo semestre del 2007. La inversión ha sido muy redituable porque los beneficios los vemos día con día”.

Galán y Ramírez comentaron también que desde que inició la renta del servicio de hospedaje de aplicación, nunca han dejado de utilizarlo, rápidamente crearon registros de clientes, asignaron los registros de cuentas, generaron oportunidades de venta y en los momentos en que había que personalizar la aplicación, IWS rápidamente implementó los cambios solicitados.

En la actualidad International Baja California trabaja con su socio tecnológico IWS (Information Working Solution) en la mejora de los módulos del CRM,. IWS nos ha apoyado en los requerimientos posteriores a la capacitación y uso del CRM y nos ha dado soluciones para otros procesos; también nos facilitó algunos cursos y estamos haciendo las pruebas para SharePoint. “Teníamos la capacidad, pero nos hacía falta la experiencia de un experto”.

En este sentido, Rodolfo Beristain, gerente de soluciones de negocio de IWS; mencionó que están trabajando con International Baja California para que utilicen Dynamics CRM al cien por ciento montando soluciones de colaboración y productividad sobre los productos primarios de Microsoft. “Uno de los beneficios que podríamos lograr es dejar

de utilizar el papel dentro de la empresa para que la información fluya electrónicamente y compartirla a lo largo de la organización”.