



Caso de éxito AITEX

Solución: Dynamics 365 Sales

“Estamos encantados con el esfuerzo y la atención recibidos por Aitana. Desde el primer momento han compartido con nosotros su experiencia en la instalación del CRM y nos han dado consejos valiosos para mejorar la productividad del equipo de venta”

David Solar

Responsable de Sistemas en AITEX

AITEX (Asociación de Investigación de la Industria Textil) es una asociación privada de investigación, ensayos de caracterización y certificación de artículos y materiales textiles. Su aplicación se puede dar en sectores tan diversos como hábitat, salud y medicina, higiene y cosmética, ropa laboral, automoción, construcción, superficies deportivas, etc.

Desde su fundación en 1985, la compañía ha crecido exponencialmente. A día de hoy, cuenta con **una plantilla de 300 empleados en España y una red de nueve oficinas internacionales** al servicio de sus clientes.

Su principal objetivo es generar conocimiento tecnológico y transferirlo a las empresas textiles para que sean más competitivas, creen más valor y tengan acceso a nuevas oportunidades de negocio.

SITUACIÓN

En AITEX cada trabajador tenía su cartera de clientes en una herramienta diferente: Outlook, Excel o la base de datos de su ERP Microsoft Dynamics. Esto se traducía en pérdidas de datos, incapacidad de colaboración entre los compañeros y dificultad para obtener información y tomar decisiones respecto al rendimiento y las previsiones de ventas, o la carga de trabajo del equipo.

Su objetivo, por tanto, era encontrar una herramienta que les permitiera centralizar en una única plataforma todas las gestiones de sus comerciales, favoreciendo el fácil y rápido acceso a los datos.

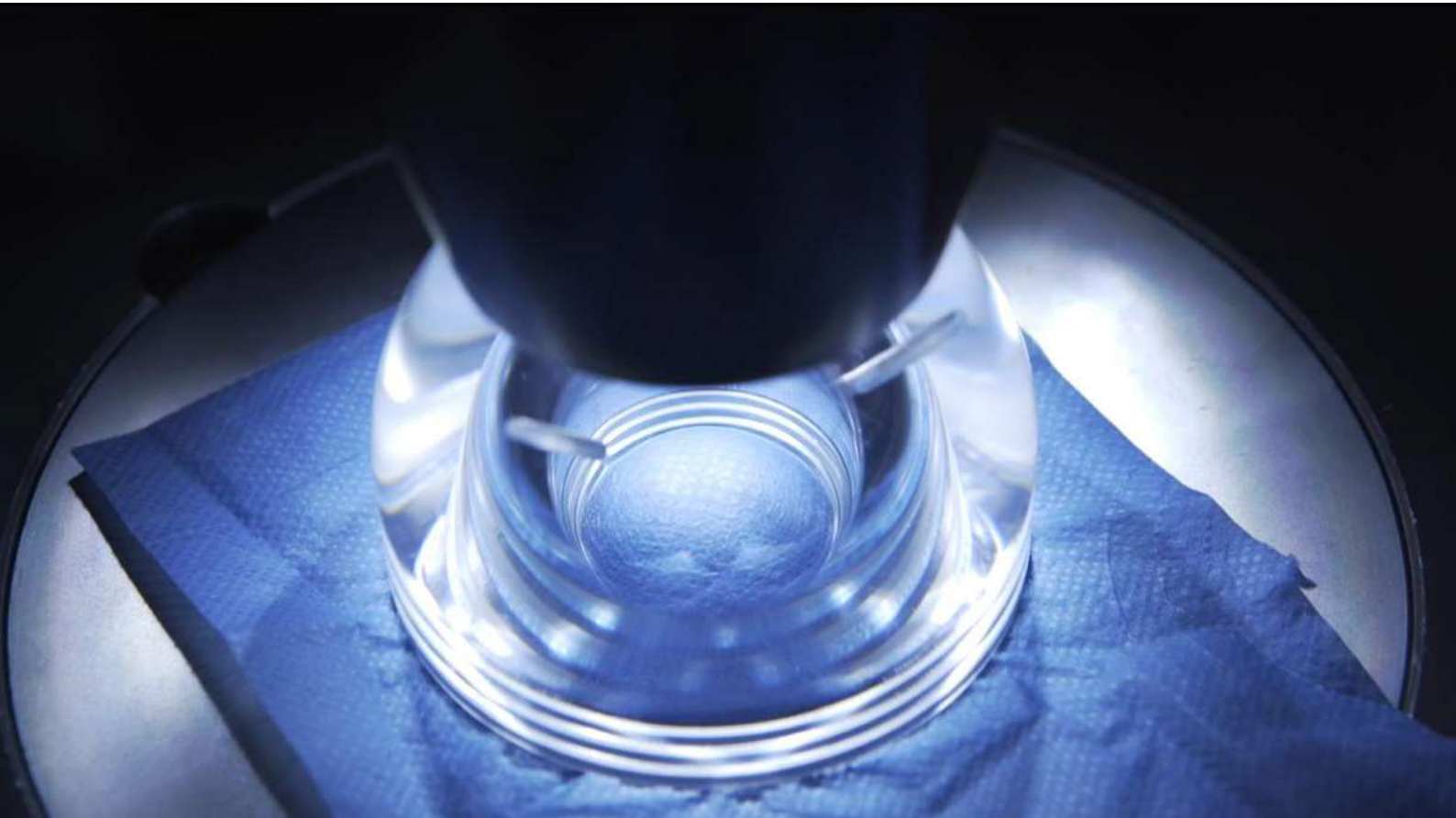
Además, debido a su ámbito de negocio, la compañía, presente en numerosas ferias tanto nacionales como internacionales, necesitaba una solución que les permitiera no solo gestionar el impacto de contactos recogidos y las oportunidades creadas y conseguidas, sino también la integración con el resto de sus soluciones tecnológicas actuales.

“En Aitana buscábamos un partner tecnológico que nos ayudara en la transformación digital de nuestra empresa y en la mejora de procesos, con **una herramienta que unificase todos nuestros clientes potenciales**”, afirma David Solar, responsable de Sistemas en AITEX.

SOLUCIÓN

Tras unas primeras sesiones de consultoría y análisis, la solución elegida por AITEX fue el CRM de Microsoft, Dynamics 365 Sales. **“Aunque al principio analizamos otras opciones del mercado, rápidamente nos dimos cuenta de que Dynamics 365 Sales nos ofrecía la mejor relación calidad/precio e integración con nuestras aplicaciones actuales”**, explica David Solar, quien añade la facilidad de uso y su rápida puesta en marcha como razones complementarias de la elección.

Esta solución **se ha implantado en los departamentos de venta y atención al cliente**, priorizando aquellas funcionalidades que iban a dar el mayor retorno a la compañía. De esta manera, la asociación ha conseguido minimizar los riesgos del proyecto y mantener unos tiempos de entrega razonables.





Dynamics 365 Sales, además, permite sacar rendimiento a todas las herramientas ya implantadas. **“Mediante las integraciones nativas con Microsoft 365 y con su ERP Microsoft Dynamics, hemos conseguido que los comerciales se adapten fácilmente al cambio, ya que desde el primer minuto han tenido acceso a sus datos y han podido utilizar el CRM como único punto de acceso a la información”,** explica Solar.

BENEFICIOS

“Los principales beneficios obtenidos con Microsoft Dynamics 365 Sales han sido la reducción del tiempo del ciclo de venta en un 30% y la mejora en un 10% del NPS, esto es, en la lealtad de los clientes”, destaca David Solar.

En este sentido, la implantación del CRM ha permitido, por un lado, **mejorar la productividad del equipo comercial**, reduciendo los costes asociados a los errores en la introducción manual de la información o incluso a las pérdidas de datos; y, por otro, **facilitar la toma de decisiones del equipo directivo**, ya que los datos de venta se encuentran centralizados en una única herramienta. **“Todas estas ventajas compensan el coste de la propia herramienta y hacen que el proyecto tenga un Retorno de la Inversión (ROI) positivo”,** admite el responsable de Sistemas en AITEX.

De esta forma, el equipo comercial ha pasado por un proceso de profesionalización y digitalización de sus principales flujos de trabajo y rutinas. Ahora disponen de una herramienta que facilita la colaboración, que permite encontrar toda la información que necesitan sobre un cliente o una gestión y que les ayuda en el

trabajo diario mediante avisos, conexiones con sus principales herramientas de Office, centralización de las comunicaciones con los clientes y un ahorro significativo del tiempo a la hora de reportar a sus superiores.


Por otra parte, el equipo directivo ha conseguido disponer de datos mucho más fiables sobre las previsiones de venta, unificar los procesos de trabajo mediante una metodología común para todos y mejorar de manera global la atención a los clientes por parte de un equipo comercial mejor dotado.

“Estamos encantados con el esfuerzo y la atención recibidos por parte de Aitana. Desde el primer momento han compartido con nosotros su experiencia en la instalación del CRM y nos han dado consejos valiosos para mejorar la productividad del equipo de venta”, concluye David Solar.



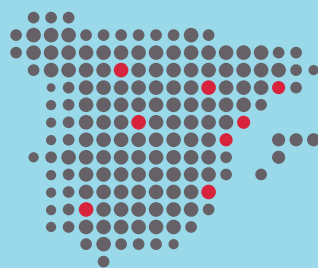
Acerca de Aitana

Si deseas obtener más información acerca de los servicios y soluciones de Microsoft Dynamics 365 Sales y Aitana:

 647 895 564

 mkt@aitana.es

 www.aitana.es



Gold
Microsoft
Partner

