

Caso de Éxito : Heraeus Kulzer

Sage SalesLogix

Heraeus Kulzer consigue unificar la información comercial con el CRM Sage SalesLogix



Heraeus

www.heraeus.com

Sumario

Perfil del cliente

Heraeus Holding, compañía internacional fundada en 1851, desarrolla y fabrica productos de alta tecnología para la industria, la investigación y la medicina. Especializada en el sector dental, ofrece a sus clientes de España y Portugal desde hace más de 25 años un alto grado de especialización en el asesoramiento, la comercialización y el servicio postventa.

Situación

Heraeus adquirió en el año 2005 ACT! By Sage. Fueron evolucionando y se hizo patente la conveniencia de utilizar una solución CRM superior, por lo que se tomó la decisión de realizar una migración hacia Sage SalesLogix.

Empleados: 24

Sector: Salud dental

Facturación: 7 millones de euros

Solución

Sage SalesLogix

Beneficios

Gracias a Sage SalesLogix, Heraeus dispone actualmente de toda la información de sus clientes y potenciales consolidada y totalmente actualizada, pudiendo hacer constante seguimiento de las acciones realizadas con cada cliente.

Perfil del cliente

Heraeus Holding, compañía internacional fundada en 1851, desarrolla y fabrica productos de alta tecnología para la industria, la investigación y la medicina. Especializada en el sector dental, ofrece a sus clientes de España y Portugal desde hace más de 25 años un alto grado de especialización en el asesoramiento, la comercialización y el servicio postventa.

La estructura comercial actual de Heraeus Kulzer para España y Portugal consta de dos divisiones: Clínica y Laboratorio. En total, hay 2 directores de división y quince representantes propios repartidos por toda la península.

Problemática de gestión y TI

Heraeus adquirió en el año 2005 ACT! By Sage 6 para gestionar su fuerza de ventas, y para realizar acciones puntuales de marketing directo personalizado sobre segmentaciones de la base de datos.

Con el transcurso del tiempo, conforme la estructura del departamento comercial fue aumentando, las necesidades iniciales de Heraeus fueron evolucionando y se hizo patente la conveniencia de utilizar una solución CRM superior, por lo que se tomó la decisión de realizar una migración hacia Sage SalesLogix.

La flexibilidad y potencia de personalización de Sage SalesLogix encajaba perfectamente con las nuevas necesidades de Heraeus, ya que permite adaptar la herramienta a los procesos específicos de su departamento comercial, a la vez que ofrece un sistema de sincronización mucho más eficiente y robusto que ACT!

Selección e implantación de la solución

Se realizó la implantación de la solución Sage SalesLogix Estándar v6.1, -10 licencias-. Sage SalesLogix permite migrar a través de un conector específico toda la información desde ACT! hacia SalesLogix relativa a los contactos, empresas, su historial de actividades, oportunidades, notas, etc.

Se parametrizó el sistema para que cumpliera con las nuevas necesidades por parte de los usuarios, a la vez que se explicaron las nuevas capacidades y funcionalidades ofrecidas por Sage SalesLogix y que

permitieron nuevos enfoques en la forma de adaptar el sistema CRM a los procesos comerciales de Heraeus.

Las similitudes en el interface de ambas aplicaciones facilitó la adopción de Sage SalesLogix en unos tiempos muy reducidos. La potencia de Sage SalesLogix, así como su facilidad de uso, favoreció el que la curva de aprendizaje de la herramienta por parte de los usuarios fuera muy baja.

El potente servidor de sincronización de Sage SalesLogix, las reglas de suscripción a las cuentas y las opciones de gestionar la información a sincronizar con los diferentes usuarios permitió que los representantes comerciales dispusieran de la información en sus portátiles en cualquier momento y lugar, así como poder consultar y modificar la misma, sincronizando posteriormente con la base de datos central de forma automática y transparente. El reporting de visitas y ventas, así como las previsiones de ventas, y el seguimiento y control de los diferentes objetivos, podían obtenerse ahora de manera automática desde el sistema sin dedicar tiempos extra en tareas administrativas por parte de los comerciales.

Debido al éxito con la migración, en una segunda fase se amplió el número de licencias hasta dieciocho, y se hicieron unas evoluciones en el sistema Sage SalesLogix para aprovechar la potencia de reporting utilizando Crystal Reports, de manera que desde Dirección se pudieran obtener indicadores claves en diversos aspectos que hasta ahora requerían procesos externos a Sage SalesLogix, mucho más lentos y costosos en recursos.



Principales ventajas de la solución CRM implantada

El proceso de migración y de puesta en marcha ha sido muy rápido, debido a las interfases de datos predefinidas entre ACT! y Sage SalesLogix y a que la interfaz del usuario es muy similar. La evolución desde ACT! hacia Sage SalesLogix es un proceso de evolución natural y predeterminado por Sage.

Gracias a Sage SalesLogix, Heraeus dispone actualmente de toda la información de sus clientes y potenciales consolidada y totalmente actualizada, pudiendo hacer constante seguimiento de las acciones realizadas con cada cliente. El área de Marketing dispone de avanzadas herramientas para realizar elaboradas segmentaciones en base de datos y realizar acciones de mailing masivo personalizadas.

Asimismo, la Dirección puede medir la actividad comercial mediante informes personalizados, estadísticas de ventas por comercial, gestionar los objetivos y previsiones de venta, y automatizar procesos comerciales.

El departamento comercial se beneficia del uso de una herramienta ágil que le permite reducir tiempos en múltiples tareas, así como poder acceder a la información relevante en el lugar y momento necesarios. Las nuevas incorporaciones de personal se adaptan rápidamente al uso de la herramienta gracias a su sencillez de manejo y a su evolucionado interfaz de usuario.

Se han realizado dos actualizaciones de versión en la herramienta, que permiten incorporar nuevas funcionalidades en el uso de Sage SalesLogix, así como conservar los desarrollos y personalizaciones existentes. Nuevas funcionalidades como los cuadros de mando, permiten a la Dirección de la compañía disponer de manera automática de toda aquella información clave que necesitan para su análisis del negocio.

Según palabras de Luis Molina, Gerente de Heraeus, "hemos conseguido unificar la información que los comerciales aportan a la empresa sobre los clientes visitados, tales como: datos de contacto, consumo de productos propios y de nuestros competidores, hábitos de compra, distribuidores preferentes, etc. Del mismo modo, hemos conseguido hacer un seguimiento de la labor comercial más profesional y objetiva. En el aspecto del uso de dicha herramienta en el departamento de Marketing, hemos logrado optimizar la comunicación con los clientes a través de la correcta segmentación de nuestra base de datos".

Gestión del cambio y planes de futuro

Heraeus ha realizado una gestión del cambio para que su fuerza de ventas disponga de una herramienta superior y con una capacidad de evolución muy superior a la existente inicialmente. El compromiso de la Dirección con el proyecto ha permitido que este haya evolucionado satisfactoriamente y las necesidades de Heraeus se hayan visto resueltas por Sage SalesLogix, aportando nuevas funcionalidades con cada actualización de versión.



Castle CRM, el Partner

Creada para ofrecer a la pyme soluciones en el entorno CRM, la compañía Castle CRM cuenta con más de 6 años de experiencia en la implantación de soluciones CRM.

Pertenece a un grupo de empresas con más de 60 especialistas dedicados a ofrecer soluciones en diferentes entornos de las tecnologías de la información y de las telecomunicaciones, y es el único centro de soporte y formación certificado en España de Sage SalesLogix, la solución CRM líder en el mundo para la mediana empresa.

INFORMACIÓN COMERCIAL

Tel: 900 878 876

infocrm@sage.es

www.sage.es/granempresa

ES-CSX3-2009