

ACERCA DE PRAMER

Acerca del cliente Pramer produce contenidos y distribuye señales satelitales para más de 12 millones de hogares entre Argentina, América Latina, España y el mercado de habla hispana de EE.UU., con 13 señales en su repertorio temático

SITUACIÓN

Operando con el respaldo de Liberty Global Inc., PRAMER produce contenidos y distribuye señales satelitales para más de 12 millones de hogares de Argentina, América Latina, España y el mercado de habla hispana de EE.UU., con 13 señales cuyo arco temático va desde cine, espectáculos, música, mujer, gastronomía, arte, cultura hasta noticias, actualidad y deporte. Su principal negocio se realiza con los cableoperadores para la producción y puesta en el aire de las señales, además de las ventas de publicidad Según su Jefe de IT, Germán Guerriero, "La idea fue adquirir un sistema que centralice la información y los contactos de los clientes de estas dos áreas, que nos permitiera hacer un seguimiento transparente de datos claves a los que todos los integrantes de la organización tienen que poder acceder".

Así, tareas como la comercialización de productos y supervización de actividades que involucran negociaciones con los más de 2000 clientes de la empresa, se veían obstaculizadas debido a la atomización de diversas funcionalidades. Como comenta Guerriero: "anteriormente esa información se encontraba diseminada por planillas de Excel y Outlook, además del ERP de la empresa, que sólo ofrecía funcionalidades sólo a nivel de la facturación, con lo cual la actividad diaria se daba a partir de tres o cuatro sistemas distintos".

SOLUCION

Antes de decidirse por Microsoft Dynamics CRM, PRAMER evaluó la posibilidad de incluir un módulo nuevo al ERP que ya poseían, un desarrollo "in house" hecho a medida. "Finalmente optamos por Microsoft Dynamics CRM como nuevo sistema de administración de clientes, porque fue el que más nos convenció a nivel costos y a nivel solución final, pero sobretodo a nivel integración, porque se puede integrar fácilmente con cualquier otro producto de Microsoft que todos los empleados dominan; además, el diseño hace a la solución muy amigable", comenta Guerriero.

A finales del año 2005 y principios de 2006, la empresa comenzó a hacer relevamientos, y a estudiar adaptaciones de la aplicación que ya tenía. Como la implementación del proyecto ya se encontraba planificada por las directivas de PRAMER, para el primer cuatrimestre del mismo año ya se encontraban dando la primera capacitación, y, finalmente, para el segundo cuatrimestre de 2006 efectivizaron la implementación del primer módulo de Microsoft Dynamics CRM, el de ventas. Al respecto Guerriero comenta que "como cierre, hicimos reportes de seguimiento y control de gestión, reportes de fondo, a través de la herramienta de reporting que tiene Microsoft Dynamics CRM".

Los más de 20 empleados que la empresa destina a la administración de ventas fueron capacitados tan sólo en dos encuentros. En una próxima etapa, se implementará el módulo de marketing para la confección

de ofertas específicas según diferentes segmentos de mercado. En todo el proyecto, la compañía contó con el apoyo de Uno Solutions, socio de negocios Microsoft especializado en soluciones Dynamics. De esta forma Pramer logró centralizar la información relativa a sus clientes en un único repositorio de datos que permite un acceso sencillo y siempre actualizado a la información del negocio, disminuyendo con ello los tiempos en los procesos de ventas, tanto en señales como en espacios y publicidad, aumentando su productividad y eficacia.

Ahora la información de cada cliente puede ser compartida por diferentes áreas de la compañía, lo que permite integrar el proceso de ventas e incrementar el volumen del negocio. “La integración con Microsoft Outlook y Office es muy importante, porque desde las herramientas que se utilizan a diario, logramos operar con el sistema de CRM e incluso hacer consultas al ERP para lograr una imagen consolidada de la situación de cada cliente”, agrega Guerriero. Además, Microsoft CRM permite el acceso seguro a la información incluso en forma remota, a través del acceso web, brindando aún más flexibilidad a los empleados para consultar o actualizar información durante el proceso de ventas.

BENEFICIOS

Actualmente Pramer ha logrado un considerable mejoramiento en la administración de sus contactos y en el seguimiento del historial de sus clientes. Como comenta Germán Guerriero “con funcionalidades que ofrece la solución, se pueden ver clientes potenciales y, a partir de reportes de control de gestión, detectar nuevas oportunidades de negocio”. Al mismo tiempo la solución favoreció un control más ajustado de la gestión comercial, con lo que se agilizó la toma de decisiones, a través de un seguimiento exhaustivo del equipo de ventas y el monitoreo de los volúmenes de contacto con los clientes. En términos de calidad de servicio, se lograron estandarizar los procesos de atención y respuesta, unificando los mensajes transmitidos a los clientes, logrando mayores índices de satisfacción.

“Hemos mejorado la atención al cliente gracias a la centralización de ofertas, lo que nos permite hacer un seguimiento más eficiente de las oportunidades, con Microsoft Dynamics CRM es mucho más rápido”. Germán Guerriero, Jefe IT de Pramer IT, Buenos Aires.

La productora de contenidos y distribuidora de señales PRAMER, mejoró su calidad de servicio al cliente y su circuito de ventas con Microsoft Dynamics CRM. Las distintas áreas que componen la empresa han logrado centralizar en un único repositorio de datos toda la información sobre sus clientes para un acceso rápido y sencillo.

PROXIMOS PASOS

Con vistas al futuro, la incorporación que PRAMER tiene pensado hacer del módulo de marketing le posibilitará llevar adelante campañas hechas a medida a partir del procesamiento ágil y sencillo que la solución ya instalada permite hacer de su cartera de clientes.