



“Microsoft Dynamics CRM Online, al igual que Virtual 5, ayudando a lograr los objetivos de las organizaciones”



Ciente: GRUPO VIRTUAL DE NEGOCIOS 5 S.A. DE C.V. (Virtual 5)



Página Web: <http://www.virtual5.com.mx/>

País: México

Industria: Servicios Comerciales

Software y Servicios

-Microsoft Dynamics CRM Online.

Perfil del Cliente:

Virtual 5 es una empresa con más de 17 años dedicada a la capacitación, coaching empresarial y coaching directivo. Líderes en la búsqueda, generación y retención del talento.

Brinda a sus clientes diversas soluciones de crecimiento y de desarrollo profesional y organizacional; que van desde la búsqueda-contratación hasta la enseñanza-aprendizaje, con el único objetivo de ayudar al cumplimiento de las metas de las organizaciones.

Situación Inicial:

Mejorar la gestión de la información de sus clientes, se convirtió en una prioridad para la organización. Virtual 5 necesitaba conocer qué oportunidades de negocio estaban en manos de sus recursos comerciales.

Beneficios:

- Mejor gestión de la información del cliente.
- Consolidación de las áreas comerciales.
- Seguridad y control de los datos.
- Fácil análisis de sus objetivos.
- Mayor productividad colaboración de sus equipos.

Situación Inicial:

Dirigida por Carlos Cagigas, un reconocido consultor y coach en México, Virtual 5 tuvo la necesidad de implementar un sistema CRM Online debido al crecimiento que se estaba dando en la empresa.

Mejorar la gestión de la información de sus clientes se convirtió en una prioridad para la organización. Virtual 5 necesitaba conocer qué oportunidades de negocio estaban en manos de sus recursos comerciales.

“En Virtual requeríamos un CRM para optimizar nuestra labor de ventas. Esperábamos que el cliente hablara para que nosotros comenzáramos a interactuar. Necesitábamos una herramienta que nos ayudara a automatizar el proceso de promoción de nuestros productos y dar a conocer nuevos servicios. En ese momento decidimos que el CRM Online nos iba a ayudar a eficientar nuestra área comercial.”



Una de las metas que Virtual 5 deseaba consolidar con CRM Online, es la realización de actividades de marketing en medios digitales, a través de una herramienta que facilitara la comunicación a sus clientes.

“Para nosotros contar con un CRM Online era vital, simplemente era la estrategia correcta para cuidar a nuestros clientes, dale seguimiento a nuestros prospectos y atraer nuevas oportunidades”

Solución:

Después de evaluar diversas alternativas, Virtual 5 decidió implementar Microsoft Dynamics CRM Online, un sistema en la nube que permite una fácil implantación.

“Una de las ventajas de CRM Online es el esquema del servicio “nube” en donde, en cualquier lado que yo esté, puedo interactuar y ver las nuevas oportunidades que se generan, así como la información del contacto. Eso para mí fue algo muy novedoso e innovador que no lo había visualizado en otras aplicaciones. Esa versatilidad del CRM y la cercanía que tuvimos con el partner, fue lo que hizo decidírnos.” comentó Carlos Cagigas.

La implementación corrió a cargo de ATX Business Solutions, socio de negocios de Microsoft, cumpliendo en el tiempo previsto, dentro del presupuesto y con el alcance esperado.

“Puedo decir que la implementación con ATX fue muy buena, un proceso muy de la mano, no tan complicado como nos lo imaginábamos en su inicio. Lo más importante, es que hicimos una gran amistad con la empresa y tenemos un gran apoyo del mismo software”.

El proceso de implementación, tuvo 3 fases. La primera se realizó en la versión 2011 de Microsoft Dynamics CRM Online donde se adecuaron procesos comerciales de Virtual 5 y se impulsó la adopción del sistema por parte de los usuarios.

La segunda fase se llevó a cabo cuando los usuarios ya estaban trabajando con el sistema, de manera

que ya habían iniciado en productivo con Dynamics CRM Online.

Y la tercera fase ocurrió un año después, con la actualización a la versión 2015. Se automatizaron nuevos procesos que hicieron más productivo al personal.

Beneficios:

El **aumento de la productividad** en Virtual5 es uno de los beneficios más notables en la implementación de **CRM Online**.

“Ahora realizamos más promoción de nuestros cursos abiertos, el cual es nuestro producto ancla gancho, que a través de CRM Online y las campañas que desarrollamos, pudimos comenzar a cambiar. Empezamos a promover nuevos productos, nuevos servicios y eso impactó obviamente en los ingresos de la empresa”.

Así como en **la gestión de la información del cliente y la consolidación de las áreas comerciales**. El detalle de la información y el análisis de los datos permiten que Virtual 5 obtenga una mejor visión comercial, le permite enfocar mejor sus campañas de marketing.

“Microsoft Dynamics CRM Online es clave para la empresa, ya que, desde que lideramos hasta el día de hoy, es un factor clave de éxito para nuestra organización.”

Microsoft Dynamics CRM Online permite que todas las áreas participen colaborativamente, intercambiando información comercial.

“La principal función que es la que más me motiva a seguir con CRM Online, es que es una consolidación de los esfuerzos de diferentes ejecutivos en una sola línea.

El hecho de poder tener una base de datos interactuando con las diferentes áreas, para mí es parte clave.

Microsoft Dynamics CRM Online es la herramienta que nos permite tener una visión integral de todos esos esfuerzos. Puedo visualizar gráficas de ventas, cuántos prospectos tenemos, cuántas oportunidades y eso para mí, es una gran ventaja.”

Virtual 5 ha podido elevar el nivel de servicio que ofrece a sus clientes. Microsoft Dynamics CRM Online le ha permitido tener una mejor organización de los procesos comerciales teniendo un mayor control y visibilidad de las actividades.

“Hemos visto los resultados de la empresa, en particular, los resultados del área de ventas, hemos sido más eficaces y eficientes”.



Acerca de Microsoft Dynamics CRM Online.

Microsoft Dynamics CRM Online es nuestra solución de negocios de administración de relaciones con los clientes que impulsa la productividad de ventas y la eficacia del marketing, mediante conocimientos de redes sociales, inteligencia de negocios y administración de campañas en la nube, de forma local, o con una combinación híbrida.

Le ayuda a reducir costos y aumentar la rentabilidad, al organizar y automatizar los procesos de negocio que promueven la satisfacción y fidelidad del cliente en los campos de ventas, marketing y servicio al cliente. Las soluciones CRM pueden entregar retorno de inversión mediante la automatización de marketing, servicio al cliente y la automatización de la fuerza de ventas.