

Caso de éxito

SOPORTE EN PARALELO

Perfil del cliente

Desde 1994, Soporte en Paralelo es una compañía mexicana que proporciona a sus clientes servicios globales de consultoría, es decir, ofrece un soporte en administración de riesgos y consultoría patrimonial.

Situación

La empresa buscaba una herramienta que le proporcionara una automatización efectiva en sus procesos de atención con los clientes.

Solución

Soporte en Paralelo al tener una responsabilidad en pro del patrimonio tanto de individuos como de empresas, necesitaba contar con una herramienta que permitiera mantener un acceso permanente a toda la información así como también el tener un control en el tiempo de duración para cierre de siniestros, entre otros.

Beneficios:

- Seguimiento del proceso de venta
- Detección de necesidades de los clientes
- Control para las actividades de servicio
- Registro de siniestros
- Ciclo de tiempo para cierres de siniestros

Productos Microsoft utilizados:

- Microsoft Dynamics CRM ® Version 3.0
- Microsoft Small Business Server
- Outlook Exchange® Server
- Microsoft SQL Server®

Fillgap®

Microsoft
GOLD CERTIFIED
Partner

Microsoft Business Solutions
Data Management Solutions
Networking Infrastructure Solutions



SOPORTE EN PARALELO
Agente de Seguros y de Fianzas



Microsoft Dynamics™ CRM

Soporte en Paralelo asegura su éxito con Dynamics CRM y perfecciona la operatividad de su servicio al cliente

Desde 1994, Soporte en Paralelo es una compañía mexicana que proporciona a sus clientes servicios globales de consultoría, es decir, ofrece un soporte en administración de riesgos y consultoría patrimonial.

Dicha empresa está consciente de la responsabilidad que significa el cuidar el patrimonio de personas y de organizaciones, de manera que ofrece una gama de servicios que cubren las necesidades en:

- La administración de riesgos a nivel empresarial, que incluye: Recursos Humanos y pérdidas por interrupción del negocio.
- Seguros de todo tipo: planes de beneficio para empleados, programa de seguros masivos y por nómina.
- Fianzas.
- Manejo de crisis, entre otros.

“Con Dynamics CRM, la buena administración de la relación con nuestros clientes nos acerca a nuestra misión. Asegurando otorgar servicio de calidad, marcamos nuestra ventaja competitiva”

Eva Luz Zarate
Proyectos Especiales
Soporte en Paralelo

Con operaciones en Guadalajara, ésta firma de asesores tiene 30 empleados y posee un gran prestigio en el servicio al cliente. Se respalda con un equipo de profesionales expertos en este nicho de mercado y cuenta con sucursales en México, D.F. y Culiacán, Sin.

Soporte en Paralelo es una compañía que ofrece un servicio en pro de la responsabilidad al cuidar tanto del patrimonio de persona como de organizaciones.

La empresa buscaba una herramienta que le proporcionara una automatización efectiva en sus procesos de atención con los clientes y que además debía ser sencilla para que los usuarios no tuvieran tanto problema en poder utilizarlo y explotar de una manera eficiente todas sus aplicaciones.

Reto de Negocio

“A partir del desarrollo e implementación de la herramienta, veo a Fillgap como socio de negocio, ya que durante este proceso supieron entender nuestras necesidades para que nuestros clientes reciban servicio de calidad, que al final es nuestra meta.”

Eva Luz Zárate
Proyectos Especiales
Soporte en Paralelo

Soporte en Paralelo aún estando en una etapa de consolidación, requiere bases firmes para lograrlo y recursos que le permitan a la empresa crecer en porcentajes altos.

“Partiendo de nuestra planeación estratégica y analizando nuestra manera de hacer negocio, pudimos llegar a la conclusión de la necesidad de una herramienta que nos permitiera estandarizar esa manera de hacer negocio y convertirla en una diferenciación frente a nuestra

competencia, es decir, que el sistema que implementáramos en la compañía pudiera ser por un lado, palpable por el cliente en calidad y valores agregados y por otro lado explotable para la empresa en todos los aspectos de dirección, administración y sofisticación”, comentó Alejandro Dorantes, Director General de Soporte en Paralelo.

Solución

Un factor decisivo para que Soporte en Paralelo pudiera ofrecer servicios de calidad con un excelente nivel de respuesta al cliente, fue que la compañía percibió la necesidad de implantar una solución CRM que le ayudara en sus procesos de ventas que no estaban estandarizados, así como también el tener métodos adecuados para dar seguimiento a las actividades de servicio. Éstas eran algunas de las limitantes que tenía la compañía y que afectaban operativamente al no poder acceder a la información de manera oportuna para la toma de decisiones.

No hubo un proceso de evaluación como tal dado que la dirección contaba con muy buenas referencias de la solución de Microsoft Dynamics CRM y el proyecto estaría a cargo por parte de Fillgap Business Systems.

La problemática que presentaba la compañía antes de implementar el Dynamics CRM era la siguiente:

- Falta de control en el tiempo de duración para cierre de siniestros
- Almacenaje de información de los clientes sin acceso, pues el administrador de la información lo tenía en su computadora.
- Correos electrónicos almacenados de forma local sin acceso a ellos.
- No venta cruzada.
- Falta de cierre en cotizaciones entregadas a clientes individuales
- Falta de estandarización en el proceso de servicio.

Fillgap ha sabido escuchar nuestras necesidades, comprender nuestro giro y conocer nuestra manera de hacer negocio, lo cual ha permitido crear una herramienta enfocada 100% al cliente”

Alejandro Dorantes
Director General
Soporte en Paralelo

Beneficios

Microsoft Dynamics CRM ha simplificado el proceso de las comunicaciones y permitió mayor funcionalidad y operatividad en la compañía.

“Soporte en Paralelo encontró en Dynamics CRM una herramienta útil en cuanto al manejo y control de la información, además de que crece conforme a nuestras necesidades”, comentó Ana Luz Zárate, Proyectos Especiales de Soporte en Paralelo, -continúo-, “sentimos que tomamos la mejor decisión al implementar esta solución”, finalizó la ejecutiva.

En términos generales los beneficios que ha otorgado Dynamics CRM en Soporte en Paralelo son:

- Seguimiento del proceso de venta
- Detección de necesidades de los clientes
- Control para las actividades de servicio
- Revisión del desempeño de los usuarios
- Mejor control de comisiones de ventas
- Historial para cada cliente
- Conocimiento del comportamiento de las cuentas sin importar el ejecutivo o gerente de servicios
- Seguimiento para el cumplimiento de objetivos de ventas
- Venta cruzada
- Registro de siniestros
- Ciclo de tiempo para cierres de siniestros
- Control de oportunidades tanto logradas como pérdidas
- Productividad

Detalles de infraestructura:

- 12 Usuarios de Dynamics CRM
- 1 Servidor
- 22 Computadoras de escritorio
- 6 Laptops
- 10 Dispositivos móviles



Fillgap[®]

Rodolfo Gaona 81, Piso 7, Col. Lomas de Sotelo
Miguel Hidalgo, México DF, C.P. 11200