

**Empresa:**

- ✔ Grupo industrial centrado en el desarrollo de tecnologías para automatización de procesos industriales de alta complejidad.
- ✔ Productos presentes en más de 70 países.
- ✔ Con más de 620 clientes.

**Situación de partida:**

- ✔ Gestión de procesos de forma estructurada y óptima (comercial, marketing, servicio postventas y área de operaciones).

**Solución - Resultados:**

- ✔ Microsoft Dynamics CRM.

**EL GRUPO MTORRES OPTIMIZA SU ÁREA COMERCIAL CON MICROSOFT DYNAMICS CRM Y PRODWARE.**

**MTorres es un Grupo industrial centrado en el desarrollo de tecnologías para automatización de procesos industriales de alta complejidad. La compañía, fundada en 1975, tiene su sede en Pamplona, y en la actualidad sus productos están presentes en más de 70 países. El Grupo cuenta con más de 620 clientes, la mayoría de ellos en sectores de muy alta exigencia en cuanto a calidad y tecnología, como pueden ser el aeronáutico, la energía eólica o la maquinaria industrial y bienes de equipo.**

La **implantación del CRM** en MTorres fue una decisión estratégica. Con sistemas avanzados de gestión integrada e Inteligencia de negocio, las áreas comercial y de gestión de clientes se llevaban de forma tradicional, básicamente con herramientas ofimáticas no integradas. Además, la larga trayectoria de MTorres y su continuo crecimiento habían incrementado el volumen de datos y la complejidad en la gestión de éstos departamentos, por lo que se decidió poner en marcha una herramienta CRM para gestionar estos procesos de forma estructurada.

Como comenta Germán San Martín, Responsable de Marketing de la División Aeronáutica “Todo viene de un proceso de redefinición de los equipos comerciales en España, EEUU y Alemania, que implicaba un reenfoque de los procesos hacia la gestión oportunidades vía Key Accounts, territorios, etc. Vimos claro que un CRM podía ayudarnos a aprovechar mejor la información de que disponíamos, ordenar la que ya teníamos y evolucionar a futuro”.

La compañía inició la búsqueda de una solución CRM capaz de gestionar de forma óptima su Gestión Comercial, de Marketing y de Servicio Postventa, incluyendo el área de Operaciones, que en MTorres da apoyo a la gestión comercial, creación y gestión de ofertas, etc. El enfoque de la solución debía estar orientado hacia la prospección de mercado, detección de oportunidades,



**Dynamics CRM encajaba perfectamente con nuestras necesidades. Nos permitía trabajar Online y Offline, era una solución fácil de utilizar y, aparte de su funcionalidad, nos gustó mucho que estuviera embebido en Outlook y su integración con Office.**



**A futuro, Dynamics CRM va a ser una herramienta relevante para la compañía, en especial según vayamos avanzando y podamos explotar la información que estamos recogiendo.**



Germán San Martín.  
Responsable de Marketing de la División  
Aeronáutica

contactos, bitácora... También era importante que contase con un conector capaz de integrar información del CRM con Baan, el sistema ERP utilizado por la compañía.

Tras evaluar varias soluciones posibles, MTorres se decantó por **Dynamics CRM, la propuesta defendida por Prodware**, implantador de las soluciones Dynamics de Microsoft y especialista en Dynamics CRM.

Al respecto de la decisión, Germán San Martín comenta “Aunque vimos soluciones más potentes y complejas, Dynamics CRM encajaba perfectamente con nuestras necesidades. Nos permitía trabajar Online y Offline, era una solución fácil de utilizar y, aparte de su funcionalidad, nos gustó mucho que estuviera embebido en Outlook y su integración con Office. En esta casa somos mucho de Excel, y la facilidad que ofrece el CRM para exportar e importar este tipo de archivos nos facilitaba mucho el trabajo”.

Uno de los riesgos del proyecto era que la solución no fuese bien aceptada por los usuarios, algo que Dynamics CRM ha permitido sortear con éxito. “Hoy en día todo el mundo accede al CRM vía Outlook, de la forma más sencilla. Con cinco botones principales –Ofertas, Oportunidades, Contactos, Pedidos y Reuniones comerciales- el usuario puede gestionar todo lo que necesita sin salir de Outlook, en dónde se registran de forma transparente citas, tareas, contactos, etc”.

Valorando los **resultados del proyecto** a día de hoy, Germán San Martín comenta que “La implantación requiere también imponer cierta disciplina a los usuarios. Por ejemplo, las ofertas que el Key Account no ha registrado en el CRM, simplemente no las gestionamos. En esa área hemos notado mucha mejoría, ya que nos da una gran visibilidad y nos permite llegar a las reuniones comerciales con la información disponible y ya preparada. Podemos exportarla a Excel, trabajarla y volverla a importar al sistema”.

Resumiendo los resultados del proyecto, Germán concluye “A futuro, Dynamics CRM va a ser una herramienta relevante para la compañía, en especial según vayamos avanzando y podamos explotar la información que estamos recogiendo. Las capacidades de análisis nos permitirán centrar mejor nuestras operaciones y saber realmente dónde estamos y hacia dónde debemos ir para explotar todo nuestro potencial comercial”.

## **SOBRE PRODWARE:**

Prodware España, perteneciente al grupo francés Prodware, está especializada en el diseño, puesta en marcha y mantenimiento de soluciones de tecnología aplicadas a la mejora de procesos de negocio. La compañía es el primer Partner de Microsoft Dynamics en España y Europa y uno de los tres primeros Partners en el mundo.