

# Caso de Éxito



**Usuario/Cliente: Dynatec S.A.**

**Apoiado por: Microsoft / Infoaván Soluciones**



## TÍTULO: Integración de una solución CRM con plataforma de Telefonía y SMS's

### INTRODUCCION

Dynatec es una empresa que fundamenta su actividad principal en la *Gestión del Talento*. Su función es gestionar recursos humanos con alta cualificación, especialmente en sectores petroquímicos, nucleares y eléctricos, y permitir que estos recursos aporten valor en las empresas que prestan sus servicios. La gestión de los datos relacionados con estos recursos es altamente compleja, especialmente sensible y requiere comunicaciones en tiempo real con los mismos, garantizando la trazabilidad completa de todas las interacciones realizadas.

### PROBLEMÁTICA A RESOLVER

En Dynatec estaban realizando sus gestiones diarias con una serie de herramientas informáticas y ofimáticas en un contexto descentralizado, con distintos orígenes de datos y los problemas que conlleva (falta de calidad en los datos, inconsistencia por no disponer de un sistema de sincronización...). Se utilizaba una solución CRM pero no permitía realizar adaptaciones que facilitasen la integración de todas las interacciones que se producen diariamente con los clientes y los recursos humanos. Además, las interacciones realizadas mediante voz y sms no se gestionaban desde el sistema, los únicos canales integrados eran los correos electrónicos, fax y correo tradicional.

### DETALLE DE LA SOLUCION:

En Dynatec estaban utilizando una infraestructura basada en Windows Server 2003, utilizando como herramienta ofimática Microsoft Office 2003.

Las distintas aplicaciones que estaban empleando utilizaban la infraestructura disponible pero los recursos hardware no estaban convenientemente optimizados.

Al abordar el proyecto, por parte de Infoavan Soluciones, Gold Certified Partner de Microsoft con competencias Business Solutions (Dynamics), Information Worker y Networking Infrastructure, se planteó la posibilidad de optimizar al máximo la infraestructura disponible, y se optó para ello migrar el entorno a Windows Server 2008, y utilizar sus potentes funcionalidades de virtualización para, de esta forma, disponer de total flexibilidad para definir en cada momento, en función de las necesidades, la asignación

de capacidad de proceso, disco y memoria, superando así uno de los retos que se habían planteado.

Además, se sugirió implantar Microsoft Dynamics CRM, no sólo por la avanzada funcionalidad que ofrece para las áreas de marketing, ventas y servicio al cliente, sino también por sus capacidades avanzadas como plataforma de desarrollo de soluciones de negocio, conceptualmente englobada como solución XRM.

### DURACION- FASES DEL PROYECTO

De forma conjunta, se planificó el desarrollo de un proyecto de rápida implantación, basado en una carga inicial de datos procedentes de diversos orígenes de datos, utilizando para ello las avanzadas prestaciones de la plataforma .net y el modelo de web services que expone Microsoft Dynamics CRM.

Además, aprovechando estas capacidades, el departamento de soporte TI de Dynatec, con ayuda de Infoaván, realizó de forma muy sencilla una completa integración de sus aplicaciones verticales, que ha permitido que desde un único punto inicial, y en un entorno común muy amigable y conocido, como es la interface de Microsoft Outlook, se acceda a todo el conjunto de aplicaciones de Dynatec, y que el repositorio de todos los datos comunes sea único, logrando de esta forma dotar de *calidad a la información*.

### CLAVES DEL ÉXITO, BARRERAS SUPERADAS

La implantación de Microsoft Dynamics CRM, su integración con la telefonía IP de Dynatec, y la personalización llevada a cabo por Infoaván para dotar a la plataforma de capacidades para gestionar SMS's como un canal más de comunicación, de forma

transparente para los usuarios ha sido fundamental para aportar valor a Dynatec, ayudando a ser más eficientes y a dar mejor servicio tanto a sus clientes como a los recursos humanos gestionados. En definitiva, ayuda a Dynatec a conocer mejor a los distintos actores que intervienen en su negocio y, en consecuencia, a aumentar sus ventas.

#### **BENEFICIOS PARA LA ORGANIZACION**

Para Dynatec, el cambio de infraestructura, pasando de un entorno físico a uno virtualizado, ha significado una importante optimización de los recursos hardware, rentabilizando de esta forma cada uno de los componentes utilizados.

La implantación de Microsoft Dynamics CRM llevada a cabo por Infoaván, ha permitido dar un gran paso adelante al disponer de una solución que permite adaptarse a las necesidades que van surgiendo sin tener que recurrir a costosos desarrollos de forma rápida, sencilla y eficaz.

La implantación de un sistema de telefonía IP integrada con la plataforma y la gestión del canal voz y SMS en un entorno en el que anteriormente sólo se integraban los canales tradicionales (e-mail, fax y cartas), aporta valor a su forma de trabajar, ya que se dispone de una total trazabilidad de todas las interacciones realizadas entre Dynatec y todos sus contactos.