



Caso de éxito

CIRCUTOR mejora la visión y gestión de sus clientes y proveedores con nuevas funcionalidades en Dynamics 365

www.abast.es



CIRCUTOR, una compañía centrada en el desarrollo de tecnología y la fabricación de soluciones que permiten la eficiencia en el consumo de energía ha seguido apostando por la tecnología Microsoft y por ABAST como partner de confianza para la ampliación de funcionalidades de su CRM, el desarrollo de portales para la gestión de proveedores de servicio y PRL, y para extender sus soluciones de gestión empresarial a sus filiales y otras empresas del grupo.

Situación inicial

CIRCUTOR, con 50 años de experiencia en el mercado de la eficiencia energética, ha experimentado un gran crecimiento en los últimos tiempos, que le ha impulsado a seguir mejorando sus sistemas de gestión para ser una organización más competitiva y garantizar un servicio al cliente de la máxima calidad.

Según Óscar Campos, CIO del Grupo CIRCUTOR, la implantación de Microsoft Dynamics 365 les ha permitido durante los últimos años articular los procesos transversales de manera coordinada entre los diferentes departamentos, sin ángulos muertos y facilitando la analítica simultáneamente.

Tras la implantación de varios módulos de Microsoft Dynamics CRM en 2015 ([ver caso de éxito](#)), la mejora en la gestión de sus procesos de ventas, marketing y servicio al cliente fue tan sustancial que la compañía ha seguido confiando en los conocimientos técnicos y experiencia de ABAST para seguir incorporando nuevas funcionalidades año tras año y mantener una continua transformación. Además, han extendido sus soluciones de gestión empresarial a sus filiales ubicadas en Francia, México, Perú y Portugal para globalizar sus procesos.

El proyecto

CIRCUTOR ha confiado en el asesoramiento y acompañamiento del equipo de ABAST para seguir añadiendo nuevas funcionalidades de Microsoft Dynamics 365, integrándolas con soluciones propias para conectar aplicaciones y conseguir, así, un sistema unificado que opere como una única solución.

En primer lugar, se ha creado un **portal de gestión de Proveedores de Servicio** mediante Microsoft Power Pages que permite gestionar las asistencias técnicas de forma más eficiente. Por medio de este portal se gestionan las nuevas instalaciones y asistencias. Del mismo modo, los CSP's, personal técnico externo de Circuitor, puede realizar un seguimiento del servicio de asistencias (incidencias o reparaciones) mientras se encuentra de ruta sin necesidad de pasar por una oficina. Además, se ha creado en este mismo entorno el portal para aprovisionamiento y seguimiento de la documentación (PRL).

Este portal visualiza en tiempo real los casos que se están gestionando por el servicio técnico desde el módulo de Customer Service de Dynamics 365 con el objetivo principal de administrar de forma más eficiente las incidencias con los clientes y agilizar la resolución de los casos, favoreciendo la experiencia del cliente y la efectividad del servicio.

A causa del crecimiento de CIRCUTOR y la absorción de diferentes empresas que hoy en día forman parte del grupo, ha sido necesaria la **implantación de Dynamics 365 en las diversas filiales** para la gestión comercial y ventas, integrándolo con su solución ERP (SAP S/4HANA) para la gestión de clientes, productos y ofertas. De esta manera, todas las filiales gestionan clientes, ofertas, asistencias y reparaciones de forma similar.

Dado que la opinión y satisfacción del cliente es cada día más importante para CIRCUTOR, se ha **implementado Customer Voice para recoger la opinión de los clientes** referente al servicio prestado por la compañía. Dichas encuestas ayudan a mejorar procesos de SAT y Post-Venta para mantener una mejora constante.

Por último, CIRCUTOR contaba ya con una solución de Business Intelligence que era necesario conectar con los datos recogidos en Dynamics 365 para optimizar el análisis con la información de todas las fuentes posibles. Los especialistas de ABAST agruparon todos los datos ubicados en Dynamics Customer Engagement en una única base de datos para ser transmitidos a su aplicación y explotados por su BI. De esta manera **CIRCUTOR tiene ahora una visión global e integrada de ventas, SAT, calidad y servicios post venta.**

Beneficios

Según declaraciones de Òscar Campos, con la extensión a todo el Grupo CIRCUTOR de las herramientas de Dynamics 365, de un simple vistazo son capaces de evaluar la situación de un cliente en cuanto a su actividad, oportunidades y ofertas en curso. Les permite conocer su riesgo y crédito en tiempo real, además de los eventos de servicio que se hayan producido y segmentaciones de marketing de las que esté participando.

“El incremento de productividad que ello ha aportado nos permite incrementar la facturación a doble dígito en 2022 sin alterar el número de empleados.” Òscar Campos, CIO Grupo CIRCUTOR

Además, afirma que *“de entre el constante ruido que el sector TIC conlleva, elegir y apostar a largo plazo por un partner sólido es una de las claves de éxito de una iniciativa nuclear al negocio. ABAST nos aporta tanto el conocimiento técnico como el asesoramiento y la prescripción de posibilidades y mejores prácticas para nuestro negocio”.*

Sobre CIRCUTOR

Circutor, empresa internacional con producto presente en más de 100 países y con 50 años de experiencia en el mercado. Fabricante de sus propios productos en 5 centros de producción situados en España y México. Cuenta con un equipo de I+D+i especializado de ingenieros, que desarrolla tecnología para ofrecer soluciones integrales a la eficiencia energética eléctrica garantizando la máxima calidad.

Ofrecen soluciones personalizadas e integrales según las necesidades de cada cliente que permiten la optimización del consumo energético, consiguiendo así, reducir el impacto medioambiental. Asisten a sectores más tradicionales como el industrial, telecomunicaciones, data centers e instalaciones críticas, distribución de energía o el sector terciario, así como a más innovadores como pueden ser las instalaciones fotovoltaicas o la movilidad eléctrica.

Sobre ABAST

ABAST es un integrador de soluciones TI que cuenta con más de 35 años de experiencia en el sector y dispone de un equipo de más de 400 profesionales en sus oficinas de Barcelona, Madrid y Palma. Su oferta de servicios y soluciones da respuesta a las necesidades tecnológicas de las organizaciones desde diferentes áreas de especialización: Soluciones de Gestión Empresarial, Business Intelligence y Big Data, Gestión Documental y RPA, Proyectos de Innovación, Soluciones de Base de Datos, Cloud y Servicios Gestionados, Sistemas, Soluciones Data Center, Soluciones de usuario e impresión, Gestión y Gobierno de TI, y Ciberseguridad.

El área de Soluciones de Gestión Empresarial implanta aplicaciones ERPs y CRM para todo tipo de organizaciones. El equipo técnico de esta área se ha convertido en experto en Dynamics 365, la suite de aplicaciones empresariales en la nube de Microsoft que permiten unificar y conectar datos, personas y procesos para modernizar la gestión en las empresas y permitir adaptarse a las necesidades cambiantes de su negocio. ABAST cuenta con las designaciones como Microsoft Solution Partner en las áreas de Aplicaciones Empresariales (Business Applications) y Trabajo Moderno (Modern Work) que lo consolidan como uno de los partners de referencia de Microsoft en España en tecnología Dynamics 365.

Para más información: msdynamics@abast.es

