

# CISET mejora sus procesos de gestión de clientes y el control de su área comercial, con Sage CRM



**Cliente**  
CISET  
(www.ciset.es)

**Sector**  
Nuevas Tecnologías

**Localización**  
Madrid, España.

**Solución**  
Sage CRM

**Objetivo**  
Alcanzar un manejo óptimo de las oportunidades de negocio, de su ciclo de vida y de las campañas comerciales asociadas, a través de un único sistema de información, que también fuera capaz de adaptarse a la estructura multimarca de la organización.

CISET es una compañía madrileña, cuya esencia es la innovación. Se fundó en 1999 por la iniciativa de varios profesores y alumnos de la Universidad Carlos III de Madrid y, hoy, cuenta con un equipo de más de 30 profesionales muy cualificados. La organización dispone de un edificio propio en el Parque Tecnológico de Leganés, donde se ubican sus actividades comerciales y de desarrollo. Desde ahí, CISET atiende a más de 200 organizaciones, algunas de las cuales son grandes compañías internacionales.

La empresa opera a través de tres marcas diferentes: CISET, que provee soporte y administración informática a Pymes, junto con servicios de consultoría informática y desarrollo proyectos software; Reuse Company, que proporciona soluciones de análisis semántico en la gestión de requisitos, orientados a grandes compañías de la industria de componentes o de sectores como el aeroespacial, el militar, etc. y Overti, que ofrece soluciones y servicios

de consultoría en la gestión de servicios TI.

Hoy, la compañía está sumida en una fuerte expansión que, a nivel nacional, está liderada por la marca CISET. Con una fuerte presencia en Madrid, la marca está ampliando su alcance a otras provincias españolas, buscando una cobertura nacional. Por otro lado, el abanderado del crecimiento internacional de la organización es Reuse Company. Esta marca, que basa sus soluciones en una tecnología propia, fruto de su intensa actividad de I+D, ya cuenta con varios clientes de renombre en países como Francia y Alemania. *“Nuestro objetivo es consolidarnos en los mercados europeos y norteamericanos, y crear una red de distribuidores especializados para que las soluciones de Reuse Company puedan llegar a más países”*, explica el Director de CISET, Emiliano Fernández Marín.

“Nuestras tres divisiones operan como empresas diferentes y precisan flujos de trabajo y cuadros de mando personalizados”

Emiliano Fernández Marín,  
Director de CISET.

## El proyecto, paso a paso

Entre las principales necesidades de CISET, en el ámbito de la gestión de clientes, destacan el manejo óptimo de las oportunidades de negocio, de su ciclo de vida y de las campañas comerciales asociadas. La compañía precisaba cubrir todas estas funcionalidades con un único sistema de información, capaz de adaptarse a su estructura multimarca. *“Nuestras tres divisiones operan como empresas diferentes, cada una con sus particularidades, por lo que necesitábamos que determinados flujos de trabajo del sistema CRM*

*así como cuadros de mando estuvieran personalizados para cada marca o área comercial”*, explica el Director de CISET. *“Por otro lado, para nosotros también era muy importante que todo nuestro sistema de gestión estuviera basado en una plataforma única, ya que nos permitiría compartir la información y que nuestros comerciales pudieran trabajar, en uno u otro momento, en proyectos de áreas diferentes”*.

CISET desplegó su primera herramienta de gestión de clientes, en 2005. *“Aunque esta solución resolvía bien nuestras necesidades del día a día, sus capacidades de reporting eran*



Imagen de la fachada de Ciset.

limitadas, lo que dificultaba la gestión comercial y el análisis de resultados”, comenta Emiliano Fernández Marín. La organización cubría estas carencias, exportando la información a hojas Excel, “aunque este manejo de los datos suponía un esfuerzo adicional importante”, añade el portavoz de la empresa.

En 2009, el aplicativo CRM de Ciset se integró con el nuevo ERP desplegado en la organización: la plataforma Sage Logic Class. Por fin, en 2012 y aprovechando la actualización de su sistema de gestión global a la plataforma Sage Murano, la compañía también decidió cambiar su plataforma de gestión de clientes, adquiriendo la solución Sage CRM. “Adoptar la herramienta de gestión de clientes propia de Sage, nos brindó la oportunidad de realizar una integración innovadora entre el CRM y el ERP que, siendo ambas de un mismo proveedor, nos brindarían un nivel de comunicación unificada muy superior y nos permitirían abarcar todo el ciclo de gestión administrativo-comercial sobre una misma plataforma”, explica Emiliano Fernández Marín.

Ciset adquirió la totalidad de módulos de Sage CRM, en las áreas de gestión comercial, de marketing y de soporte a los clientes. “Fue un despliegue muy rápido, que duró sólo un mes, porque Sage CRM es una herramienta muy completa que cubría la mayoría de nuestros requisitos”, comenta el Director de la organización, “la solución también traía muchas funcionalidades que para nosotros eran una novedad y que adoptamos rápidamente”. La firma precisó pocas adaptaciones: se tuvieron que personalizar algunos informes, ventanas y cuadros de mando, etc. Todos los servicios ligados al despliegue de Sage CRM se llevaron a cabo por el equipo de Sage, en colaboración con los técnicos de Ciset.

La organización ideó un proyecto de despliegue por fases, con una primera fase poco agresiva en cuanto a los requisitos. “De este modo, conseguimos tener rápidamente todas las capacidades del CRM en marcha, para empezar a trabajar con ellas, y luego

abordamos su evolución y sus adaptaciones en fases posteriores”, afirma Emiliano Fernández Marín. Gracias a esta metodología, la empresa cuenta hoy con un sistema de gestión de clientes vivo y en continua evolución.

“Desde el principio, y también por nuestra propia experiencia en TI, adoptamos una actitud de aprendizaje muy importante, formando a nuestro propio equipo. Esto nos ha permitido que, después del despliegue inicial de Sage CRM, hayamos podido seguir adaptando el producto a nuestras necesidades de manera autónoma, minimizando sus costes de mantenimiento”, afirma el Director de Ciset.

En la actualidad, la solución se utiliza diariamente por 10 de los empleados de la firma, en las áreas comerciales y de marketing. Recientemente, en la organización también se ha desplegado el módulo de movilidad de Sage CRM, “una muestra más de nuestra confianza en la esta herramienta informática y de su importancia para la empresa”, afirma el director de Ciset.

#### Beneficios del proyecto tecnológico

Entre los principales beneficios, obtenidos con Sage CRM en el ámbito de la gestión comercial, destaca la mejora en las capacidades de control de las actividades comerciales, por parte de la Dirección. “Ahora, nuestro equipo directivo está continuamente al tanto de la actividad comercial. Los cuadros de mando nos proporcionan datos fiables de la actividad en tiempo real y los informes de la herramienta nos permiten analizar lo ocurrido, averiguar qué oportunidades se han cerrado y cómo, y los motivos para la pérdida de algunas ventas”, afirma el Director de Ciset. Gracias a todas estas capacidades, la firma ha alcanzado un nivel de control muy importante del área comercial, “sin la necesidad de realizar constantes reuniones con los comerciales, lo que supone unos ahorros de tiempos y costes importantes”, añade Emiliano Fernández Marín.

La solución también ha facilitado la puesta en marcha de nuevas políticas comerciales. “Sage CRM es una solución muy fácil de personalizar y resulta sencillo añadir alertas o campos específicos para el control de los nuevos

“Sage CRM es una solución muy flexible y muy fácil de administrar”

Emiliano Fernández Marín,  
director de Ciset.

## “Adoptar la herramienta de gestión de clientes de Sage nos dio la oportunidad de hacer una integración innovadora entre el CRM y el ERP”

Emiliano Fernández Marín,  
director de Ciset.



Si deseas más información sobre los productos y servicios de Sage, puedes ponerte en contacto con nosotros en el 900 878 060 o visita: [empresa.sage.es](http://empresa.sage.es)

procesos que se despliegan en la organización”, asegura el portavoz de Ciset.

La solución para la gestión de clientes de Sage ha facilitado el día a día de los equipos comerciales. “Nuestros vendedores disponen de sus propios cuadros de mando y saben, en cada momento, qué oportunidades tienen abiertas, qué seguimientos deben realizar, etc.”, explica Emiliano Fernández Marín. En su opinión, Sage CRM obliga a los comerciales a documentar sus trabajos “y gracias a ello, la información comercial ahora está disponible para todos, incluido el equipo Directivo y esto ha supuesto una ventaja muy clara para toda la organización”. La gestión a través de una herramienta como Sage CRM, también ha facilitado la incorporación de nuevos comerciales. “La solución reduce la curva de aprendizaje de los nuevos profesionales, porque les sirve de guía. Gracias a ello, reduce al máximo las posibilidades de error y facilita el cumplimiento de las políticas departamentales”, comenta el Director de Ciset.

La centralización de la información también ha mejorado la comunicación interdepartamental y sus costes, “porque ahora cualquiera de los comerciales puede acceder a los datos de un cliente y ver su historial, las tareas en marcha, etc.”, asegura Emiliano Fernández Marín.

Por otro lado la principal ventaja obtenida por la organización con Sage CRM, en el área de marketing, han sido las facilidades para la segmentación de clientes. “Cada una de nuestras campañas tiene unos requisitos muy particulares (geográficos, de facturación, etc.) y poder segmentar a los clientes, aplicando y combinando estos requisitos, ha sido un claro avance”, comenta el Director de Ciset.

A nivel global, “Sage CRM es una solución muy flexible y muy fácil de administrar”, afirma Emiliano Fernández Marín. “Esta es una característica muy importante para Ciset, porque somos una organización viva que crece, abre nuevos negocios, etc. y nuestra herramienta informática debe ser capaz de adaptarse a este proceso de evolución empresarial”.

La solución para la gestión de clientes de Sage también le está ayudando a la organización en la mejora de su propio sistema de gestión. “Nuestras políticas y procesos están basados en normas como ITIL e ISO 20000. Gracias al CRM, podemos obtener información de la propia gestión (por ejemplo, cuánto estamos tardando en la ejecución de un proceso, etc.) y esto nos permite mejorar nuestro sistema de gestión”, explica el Director de Ciset.

La óptima integración entre Sage CRM y el ERP Sage Murano, también ha simplificado en gran medida el alta de información. “Los datos, introducidos en el CRM por el equipo comercial, ya no se tienen que introducir de nuevo en el ERP, lo que nos evita esfuerzo y errores. La información se transmite automáticamente de una solución a otra, llegando desde el CRM directamente al área administrativa y de gestión contable, para la facturación y otros procesos”, comenta Emiliano Fernández Marín.

El portavoz de Ciset se muestra muy satisfecho, tanto con las capacidades de Sage CRM, como con los servicios de Sage. Entre los planes de futuro de la firma, destaca la integración de Sage CRM con la herramienta de Ciset para la gestión de servicios, basada en ITIL. “Al integrar los repositorios de ambas plataformas, conseguiremos mejorar la comunicación entre el área comercial y el área técnica de la organización, lo que supondrá un salto cualitativo importante en nuestra gestión”, comenta a modo de conclusión Emiliano Fernández Marín.

### Beneficios

- Mejor gestión de las actividades comerciales.
- Fácil puesta en marcha de nuevas políticas comerciales.
- Mejora del día a día de los comerciales.
- Centralización de la información.



Si deseas más información sobre Ciset, visita [www.ciset.es](http://www.ciset.es)