

Sage CRM

Sage y Aelis orientan a Wagner Solar hacia el liderazgo



Cliente

Wagner Solar

Perfil

Wagner Solar es una compañía especializada con sede en España que ofrece soluciones integrales en energía solar a un precio altamente competitivo y mediante un servicio experto de atención al cliente.

Localización

Leganés. Madrid

Solución

Sage CRM

Objetivos

Al operar en un mercado altamente competitivo necesitaba contar con una herramienta avanzada para la gestión comercial, el soporte a clientes y el área de marketing.

Wagner Solar es una compañía con sede en España, especialista en energía solar, que fue fundada en el año 2004 por profesionales relacionados con las energías renovables. Actualmente se encarga de la comercialización, tanto en España como en Portugal, de los productos de energía térmica fabricados por la multinacional alemana Wagner&Co, y de productos de energía fotovoltaica de fabricantes líderes a nivel europeo.

La máxima de la empresa Wagner Solar es ofrecer soluciones integrales en energía solar al precio más competitivo, presentando al cliente la más amplia gama de productos del mercado. El aumento de la inversión en I+D así como el crecimiento exponencial en recursos humanos dan constancia del firme propósito de Wagner Solar de lograr no sólo una relación calidad-precio inmejorable sino también un servicio experto y capacitado para satisfacer al cliente durante todo el proceso de venta y postventa.

Wagner Solar ha implementado las certificaciones ISO 9001:2000 y 14001:2004. Esta compañía es además

miembro de las asociaciones ASIT y ASIF, sociedades en las que participa activamente desde su ingreso.

La compañía se localiza desde el mes de febrero de 2008 en Leganés, lugar en el que desde agosto de este mismo año ha iniciado la fabricación de captadores solares LBM, convirtiéndose así en fabricante de productos térmicos. Superados ampliamente los objetivos de 2008 con un crecimiento excelente, Wagner Solar se propone nuevas metas para el futuro en una carrera hacia el liderazgo total en el mercado de la energía solar en España.

Una decisión muy meditada

Cuando se fundó, Wagner Solar adoptó el mismo sistema informático que su matriz alemana, un ERP clásico muy enfocado en la gestión de la fabricación y de pedidos. La compañía, sin embargo, se dio cuenta rápidamente de que, al operar en un mercado exigente y competitivo, necesitaba también una herramienta específica para la gestión comercial, el soporte a clientes y el área de marketing, a través de la que pudiera desarrollar una actividad promocional más proactiva y atender de forma más personalizada a sus clientes.

‘La solución nos ofrecía una funcionalidad muy avanzada para la creación de presupuestos, de la que en aquel entonces carecíamos y que no tenían el resto de soluciones CRM que analizamos.’



‘Operamos en un sector de rápidos crecimientos y estos crecimientos suelen ser desordenados. Contar con una solución que nos permitiera tener a nuestro departamento comercial bien organizado y que nos ayudara a perfeccionar el contacto con el cliente era para nosotros cuestión de competitividad.’

Julián Lozano Herrera
Director de TI de Wagner Solar

“Operamos en un sector de rápidos crecimientos y estos crecimientos suelen ser desordenados”, explica Julián Lozano Herrera, Director de TI de Wagner Solar; “Contar con una solución que nos permitiera tener a nuestro departamento comercial bien organizado y que nos ayudara a perfeccionar el contacto con el cliente era para nosotros cuestión de competitividad”.

Con este objetivo en mente, en febrero de 2008 la compañía inició la búsqueda de una solución CRM completa y avanzada que se adaptara a sus requerimientos. El proceso de selección duró hasta el verano, cuando Wagner Solar se decidió por la herramienta de Sage y por los servicios de Aelis como partner de valor añadido del fabricante.

Las principales razones para la selección de Sage CRM, según destaca Julián Lozano Herrera, fueron que “la solución nos ofrecía una funcionalidad muy avanzada para la creación de presupuestos, de la que en aquel entonces carecíamos y que no tenían el resto de soluciones CRM que analizamos”.

Otro factor importante fueron las capacidades de la solución para la gestión de usuarios móviles, “que también nos interesaba porque la mayoría de nuestros comerciales viaja continuamente”.

Wagner Solar también consultó la opinión de algunos de sus clientes, cuyas buenas referencias y la labor de atención y asesoramiento de Aelis le ayudaron a tomar la decisión.

Rápida implantación por los expertos de Aelis

Sage CRM se utiliza, en la actualidad, en las áreas de venta, postventa y marketing.

La implantación de la herramienta se inició hacia el mes de septiembre de 2008. Durante el verano, ya se había llevado a cabo toda la labor previa de creación de bases de datos y personalizaciones. El proceso continuó con la formación a usuarios beta, que enseguida empezaron a operar con la solución, y con la implantación del sistema comercial y de las funcionalidades básicas del Call Center. La informatización del área de marketing se abordó en una segunda fase.

Todos los servicios ligados a la implantación de la solución, desde la labor de consultoría y parametrización, hasta las adaptaciones y formación a usuarios, han sido prestados por Aelis, proveedor que ahora mismo se encarga del mantenimiento y soporte de Sage CRM en la compañía.

En la actualidad, Wagner Solar cuenta con 25 licencias de Sage CRM, que prevé ampliar en breve con el fin de extender el uso de la solución hacia otras áreas de la empresa.

El cliente, principal activo de la compañía

La gestión de clientes que tiene que realizar Wagner Solar es muy compleja, ya que se enfrenta por un lado a un comprador muy especializado (en su base de clientes figuran instaladores, constructoras o departamentos técnicos de ingenierías, etc.) y, por otro, el equipo comercial necesita gestionar también a una amplia base de prescriptores (por ejemplo, departamentos técnicos de varias instituciones) que en algún momento podrían influir en la adquisición de sus productos.

‘Aelis ha captado muy bien nuestra filosofía de trabajo, lo que ha permitido la buena adaptación de la solución a nuestras necesidades.’



‘La compañía necesitaba una solución informática que le permitiera segmentar adecuadamente todos sus públicos objetivos y para una gestión optimizada de precios y descuentos, personalizados por cliente.’

‘Nuestro cliente, además, suele ser un cliente de continuidad recurrente en el tiempo, por lo que tratarle adecuadamente en todas sus fases de desarrollo es muy importante para nosotros.’

“Nuestro cliente, además, suele ser un cliente de continuidad recurrente en el tiempo, por lo que tratarle adecuadamente en todas sus fases de desarrollo es muy importante para nosotros”, añade Julián Lozano Herrera.

La compañía, de este modo, necesitaba una solución informática que le permitiera segmentar adecuadamente todos sus públicos objetivos. Demandaba, asimismo, una gestión optimizada de precios y descuentos, personalizados por cliente, y la gestión de márgenes comerciales con la fuerza de ventas externa.

Un punto de crucial importancia para Wagner Solar era estructurar la información de clientes y facilitar la detección y aprovechamiento de las oportunidades comerciales con cada uno de ellos. Se trata de una información que antes se encontraba dispersa en varias bases de datos y en diferentes servidores.

Organización de equipo comercial

El equipo comercial directo de Wagner Solar se compone de 14 comerciales en diferentes delegaciones, que pasan la mayor parte de su jornada fuera de la oficina, utilizando equipos portátiles.

Antes de la implantación de Sage CRM, estos profesionales organizaban su trabajo y visitas de manera autónoma, actividad que Wagner Solar quería apoyar, además de dar un mejor soporte a su red de otros 12 agentes externos.

Uno de los principales objetivos, con la implantación de Sage CRM, era la óptima organización del área comercial por zonas y marcar unos objetivos y criterios de trabajo claros. Con la herramienta se ha podido plantear una programación de las visitas mucho más detallada fundamentada en la base de clientes. “La fuerza comercial se ha organizado mejor y, además, ahora podemos detectar rápidamente la

necesidad de reforzar una determinada zona, cuando las oportunidades comerciales lo justifican”, explica el Director de TI de Wagner Solar.

La herramienta ha supuesto un importante ahorro de tiempo para los comerciales que, ahora, han visto reducidas sus tareas administrativas y pueden dedicar todos sus esfuerzos a la venta. Gracias a Sage CRM los comerciales, asimismo, cuentan con una información mucha más rica y detallada acerca del estado de cada cliente, que pueden obtener a través de un solo clic del ratón para preparar sus visitas, “cuando antes necesitaban recopilar datos de varios e-mails, recurrir a otros departamentos etc.”, explica Julián Lozano Herrera.

Sage CRM también ayuda a que Wagner Solar preste un mejor apoyo a sus comerciales externos, donde la información sobre clientes recopilada a través de ellos se gestiona e integra en el programa.

Sage CRM también aporta beneficios en la gestión de los comerciales móviles, que ahora pueden trabajar conectados al sistema en tiempo real o llevar a cabo sus tareas off-line, y actualizar automáticamente toda la información en el sistema de gestión CRM, una vez se realice la conexión.

Presupuestos y toma de decisiones

Con la automatización de su área comercial, Wagner Solar ha conseguido también una mayor agilidad en la generación y gestión de presupuestos.

Con un amplio catálogo de servicios, los presupuestos de la compañía cubren, desde una oferta económica puntual, hasta el desarrollo de un proyecto de instalación completo.

‘La fuerza comercial se ha organizado mejor y, además, ahora podemos detectar rápidamente la necesidad de reforzar una determinada zona, cuando las oportunidades comerciales lo justifican.’



‘Se trata de un proceso en el que, anteriormente, tenían que intervenir varias personas dentro de la compañía y que ahora el departamento comercial puede llevar a cabo de manera autónoma, lo que ha permitido mejorar los tiempos de respuesta y la precisión de cada presupuesto.’

En la solución se recopila toda la información de ventas, clientes, presupuestos y oportunidades. Con ello, se garantiza la disponibilidad de un amplio conjunto de datos que, con las capacidades Business Intelligence de Sage CRM, permiten la obtención automática de múltiples estadísticos e informes en apoyo a la toma de decisiones.

La solución implantada por Aelis ha hecho posible, también, la mejor gestión de datos en el área de postventa. Los responsables en Wagner Solar pueden llevar a cabo un seguimiento exhaustivo y personalizado de cada cliente, con los servicios que se le han prestado, actualizar fácilmente la información, etc. “La comunicación entre el área postventa y preventa es mucho más fluida”, explica el director de TI de la compañía, “lo que nos permite aprovechar mejor nuestras fortalezas y subsanar los fallos detectados”.

Centro de contacto con clientes

En una primera fase de la implantación de Sage CRM, en el área comercial de Wagner Solar se abordó también la configuración de un Call Center, diseñado para canalizar la información comercial y de clientes hacia otras áreas de la empresa. “Es a través de este Centro desde donde se recaba también la información de la red comercial externa, facilitando su aprovechamiento posterior”, explica Julián Lozano Herrera.

El Centro de Contacto ofrece soporte telefónico y por e-mail. Atendido por tres profesionales, canaliza todas las solicitudes de servicio hacia el resto de la compañía. “Las funcionalidades de Sage CRM han resultado claves para la puesta en marcha de este Call Center, que entró en funcionamiento a finales de septiembre de 2008 y cuyas capacidades tenemos previsto ampliar una vez que la empresa en su conjunto se haya familiarizado con el uso de la

solución CRM”, explica el director TI de Wagner Solar.

Con la solución Sage CRM en Wagner Solar también se gestionan las tareas de otro equipo orientado a prestar soporte técnico al área preventa y postventa. “Es el equipo que lleva a cabo los servicios más complejos de nuestro catálogo y cuyo feedback es muy importante para contar con una información de clientes actualizada”, explica Julián Lozano Herrera.

Fuerte impulso al área de marketing

Paralelamente a la implantación de la solución CRM, el área de marketing de la empresa se independizó del área comercial. Este cambio de estructura pretendía dar un mayor peso al área de marketing dentro de la compañía, con el fin de potenciar la generación de campañas más preactivas y personalizadas de cara a los actuales y potenciales clientes.

Con la implantación de la herramienta, Wagner Solar ha conseguido una información fiable y mucho más concreta de los clientes, que permite un contacto personal con ellos y la realización de campañas más certeras.

“Se trata de una información que, antes, reflejaba diferentes puntos de vista y que teníamos dispersa en toda la organización”, explica el Director de TI de la compañía, “su unificación hace posible una visión mucho más clara de cada cliente y la posibilidad de realizar campañas más personalizadas acerca de productos y servicios concretos”.

Las capacidades de la herramienta para el análisis y segmentación de clientes también permiten realizar acciones de marketing, aprovechando las capacidades de Internet y del correo electrónico.

‘Así, podemos complementar el contacto directo y telefónico que se mantiene con el cliente desde el área comercial, con una comunicación fluida y constante, a un coste muy reducido.’



‘Es el equipo que lleva a cabo los servicios más complejos de nuestro catálogo y cuyo feedback es muy importante para contar con una información de clientes actualizada.’

“Así, podemos complementar el contacto directo y telefónico que se mantiene con el cliente desde el área comercial, con una comunicación fluida y constante, a un coste muy reducido”, explica Julián Lozano Herrera.

Centralización y fluidez de la información

Entre las principales aportaciones de la solución en Wagner Solar destacan la unificación y fluidez en la información acerca de los actuales y potenciales clientes, “que nos permite conocerles mejor y atender de manera más personalizada sus necesidades”, explica el Director de TI de la compañía. “Teniendo en cuenta nuestro foco en el cliente, la intención es que en un futuro Sage CRM sea el punto central desde el que se gestione toda nuestra actividad”.

La compañía, asimismo, está trabajando para extender el uso del sistema a todos sus departamentos. La parte del departamento de logística, encargada de la gestión de incidencias, ya utiliza Sage CRM y su uso se generalizará, próximamente, a toda esta área para la gestión de cualquier comunicación con el cliente. A la información de clientes en Sage CRM también tendrá acceso el personal del área administrativa y de calidad de la compañía, para realizar consultar, elaborar informes, etc.

Las facilidades que la implantación de la herramienta ha supuesto en el trabajo diario de los usuarios ha sido clave para vencer las resistencias hasta de los más pesimistas y para que la adopción de la herramienta no resulte traumática.



Más información

Si deseas más información sobre los productos y servicios de Sage, puedes ponerte en contacto con nosotros a través del 900 878 060 o visita: empresa.sage.es

“La colaboración con Aelis y Sage durante todo el proyecto ha sido fluida y ágil”, añade Julián Lozano Herrera, destacando que “Aelis ha captado muy bien nuestra filosofía de trabajo, lo que ha permitido la buena adaptación de la solución a nuestras necesidades”.

Beneficios

Centralización y fluidez de la información para conocer y atender mejor a cada cliente; mejor organización del departamento comercial, agilidad en la gestión de presupuestos y de comerciales móviles; segmentación avanzada de clientes y fácil detección de nuevas oportunidades comerciales; ejecución de campañas de marketing de productos y servicios concretas y personalizadas.



Si deseas más información sobre Wagner Solar, puedes encontrarla visitando <http://es.wagner-solar.com/>



Si deseas más información sobre Aelis, visita: <http://aelis.es/>