

# CASE STUDY



Servicios Profesionales

Microsoft Dynamics CRM





### Case Study

Demain Foundation

Comercial

Microsoft Dynamics CRM

**“Gracias a Dynamics CRM, la captura de la información de los clientes ha sido más fluida y ha permitido una mejor relación con los clientes de cada organización de la fundación.”**

## Alcance del Proyecto y Necesidades del Negocio

Demain es una fundación centrada en la educación, el medio ambiente y la cultura, con resultados a corto plazo e impacto sobre la población. La fundación surge como respuesta a las necesidades de Costa Rica como un país en desarrollo. Fundada en 1991, se desarrolló una unión entre las plantaciones de café y los teatros. La fundación se involucró en áreas silvestres protegidas y con escuelas públicas en Costa Rica, con el fin de lograr un cambio positivo. Además, la Fundación Demain posee empresas para generar ingresos para la fundación, como Agualogica, Expressive Theater y Services Link.

La Demain Foundation, previamente, inició relaciones comerciales con otra empresa que instaló el sistema de CRM. Como esta relación no produjo buenos resultados, los gerentes decidieron ponerle fin a la misma.

Con la llegada de AlfaPeople, comenzó el proceso de asesoramiento dirigido a fortalecer las mejores prácticas en sistemas, ya que antes estaban mezclando ERP y CRM.

El objetivo era tener una relación más fluida con el cliente, ya que la Fundación está compuesta por varias compañías relacionadas entre sí. Dentro del proyecto estuvieron involucrados, la Fundación Demain, Agualogica, Expressive Theater y Link Services. En el futuro se espera integrar CRM con la información contable de la organización.

Demain Foundation decidió implementar Dynamics CRM porque no disponían de una herramienta que les permitiera capturar adecuadamente la información del cliente.

También, debido a la ausencia de un sistema dentro de la fundación, la asignación de tareas como la programación de visitas de clientes, la asignación de instalaciones y de control básico, como órdenes de servicio, registro

de ingresos en ventas, el movimiento del inventario, entre otros, dificultó la gestión interna de información.

Antes de implementar Dynamics CRM, tenían un sistema que era una mezcla entre el ERP y CRM, que no permitía la correcta organización de gestión, control de información y el registro adecuado de recursos.

Mediante la instalación de Dynamics CRM, han sido capaces de llevar a cabo actividades en detalle. Además, la colaboración y la coordinación de las diferentes áreas de la organización se han agilizado, permitiendo a los supervisores tener una visión más amplia sobre sus respectivas áreas de trabajo.



"Estamos muy satisfechos con AP, lo que los diferencia con otras empresas en el campo de la tecnología y la formación es que tienen un sistema adecuadamente centrado en las necesidades y la implementación."

Daniel Samper, Director Ejecutivo en Demain Foundation

## Solución

Dynamics CRM comenzó a funcionar en sólo un tercio de las empresas de la organización. Se espera que en el corto plazo, Dynamics CRM sea instalado en otras empresas con el fin de lograr un intercambio fluido de información entre las organizaciones de la fundación.

Para implementar Dynamics CRM en la Fundación Demain, AlfaPeople precisó contar con:

1. Los instaladores y licencia de CRM Server 2013 y CRM Server 2015.
2. El servidor de CRM, IIS, la instalación de SQL Server y la configuración lista, porque el sistema anterior tenía una versión antigua.

AlfaPeople llevó a cabo la migración de CRM 2013 a CRM 2015 y la instalación CRM2015, SQL y el Sistema Operativo del Servidor CRM2015.

El proyecto consistió en la aplicación de los siguientes módulos:

A. Módulo de Ventas: Clientes Potenciales, Cuentas, Contactos, Actividades, Oportunidades e Informes;

B. Módulo de Mercadeo: Campañas de mercadeo, Campañas Exprés, Lista de Mercadeo, Catálogo de Productos y la Base de Conocimiento (Documentación de las Ventas);



C. Módulo de Servicio: los casos;

D. Módulo de Configuración: Plantillas de Correo, Usuarios, Roles, Personalización del Sistema, Procesos, Paneles, Gráficos.

Para desarrollar el entrenamiento a los usuarios finales, AlfaPeople realizó 16 horas de formación, que consta de sesiones 4 x 4, y una evaluación adicional en el último día de entrenamiento.

Esta formación se inició el 25 de enero de 2016 y terminó el 29 de enero de 2016.

"La fundación tiene poco tiempo usando el sistema de CRM; sin embargo, la administración está muy satisfecha porque los procesos internos se han acelerado significativamente"

Daniel Samper, Director Ejecutivo  
Demain Foundation

## Beneficios

### **Agilidad en el intercambio de información**

Gracias a Dynamics CRM, la captura de la información de los clientes ha sido más fluida y ha permitido una mejor relación con los clientes de cada organización de la fundación.

### **La asignación de tareas es fácil**

Con el uso de CRM, la asignación de tareas a diferentes áreas de la organización, tales como pedidos, solicitudes, programación de visitas y otros, ha sido fácil, y ha permitido un mejor control de los recursos existentes.

### **Los jefes tienen un mayor control de sus departamentos**

Dynamics CRM ha permitido una mayor colaboración y coordinación entre las diferentes áreas de la organización, y los supervisores han adquirido una visión más amplia con respecto a sus actividades.

## GLOBAL OFFICES

**AlfaPeople** - Headquarters  
Tegllholm Allé 13  
2450 København SV.  
**Denmark**  
Phone: +45 70 20 27 40  
Email: [info@alfapeople.com](mailto:info@alfapeople.com)

**AlfaPeople** Germany  
Elsbach Haus, Goebenstraße 3-7  
32052 Herford  
Phone: +49 5221 28440-0  
Fax +49 5221 28440-44  
[info.de@alfapeople.com](mailto:info.de@alfapeople.com)

**AlfaPeople** Chile  
Avda. Nueva de Lyon 072  
Oficina 801, Piso 8  
Providencia, **Santiago**  
Phone: +56 (2) 2 751 90 00  
Mobile: +56 9 75296062  
Email: [info.cl@alfapeople.com](mailto:info.cl@alfapeople.com)

**AlfaPeople** Costa Rica  
Calle 36. Av 4 y 6.  
Edificio Don Bosco. Tercer Piso  
**San Jose**  
Phone: +506 2233 7000  
Fax +506 2233 3238  
Email: [info.cr@alfapeople.com](mailto:info.cr@alfapeople.com)

**AlfaPeople** India  
Landmark Tower, 4th Floor,  
Plot No. 2, Ashok Marg,  
C - Block, South City - I  
**Gurgaon** - 122001, India  
Phone: +919811089731  
Email: [info.in@alfapeople.com](mailto:info.in@alfapeople.com)

**AlfaPeople**  
**United Arab Emirates**  
Sidra Tower (1503)  
Sheikh Zayed Road  
PO Box 9588, **Dubai**  
Phone: +971 4 5585066  
Fax: +97144405988  
Email: [info.me@alfapeople.com](mailto:info.me@alfapeople.com)

**AlfaPeople** United Kingdom  
Century House  
100 Oxford Street  
W1D 1LL, **London**  
United Kingdom  
Phone: +44 2072 551 228  
Email: [info.uk@alfapeople.com](mailto:info.uk@alfapeople.com)

**AlfaPeople** Switzerland  
Hohenbühlstrasse 2  
8152 Glattbrugg  
Phone: +41 43 355 30 60  
Fax: +41 43 355 30 61  
Email: [info.ch@alfapeople.com](mailto:info.ch@alfapeople.com)

**AlfaPeople** Colombia  
Ave Cra 9 # 123-86  
Edificio Uraki - Ofi 401  
**Bogotá**  
Phone: +571 6054222  
Fax: + 571 2082198  
Email: [info.co@alfapeople.com](mailto:info.co@alfapeople.com)

**AlfaPeople** Guatemala  
5ta Avenida 4-55 Zona 14  
Edificio Europlaza Torre 1, 2do Nivel  
Oficina 208/209  
Phone: +502 2386 9981  
Fax: +502 2386 8800  
Email: [info.gt@alfapeople.com](mailto:info.gt@alfapeople.com)

**AlfaPeople** India  
**South Office**  
#26/1, 1st floor,  
Regus gem business centre,  
Ibis hotel, Bommanahalli,  
Hosur road, **Bangalore** - 560068  
Phone: +918040980841  
Email: [info.in@alfapeople.com](mailto:info.in@alfapeople.com)

**AlfaPeople** Brazil  
Av. Maria Coelho Aguiar, 215  
Jd. São Luiz - **São Paulo**/SP  
CEP: 05805-000  
Phone: +55 (11) 3741-5181  
Email: [info.br@alfapeople.com](mailto:info.br@alfapeople.com)

**AlfaPeople** US  
Chrysler Building  
405 Lexington Avenue,  
26th Floor  
NY 10174  
Phone: +1 (917) 368-8088  
[info.us@alfapeople.com](mailto:info.us@alfapeople.com)

**AlfaPeople** Mexico  
Baja California # 245 Piso 8  
Colonia Hipódromo.  
Condesa C.P. 06170  
**México, D.F.**  
Phone: +52 5265 6030  
Email: [info.mx@alfapeople.com](mailto:info.mx@alfapeople.com)

**AlfaPeople** China  
Four Seasons Square, Building 2  
No. 503 NingGuo Road,  
**Shanghai**  
200090  
Phone: +966 2 6929450  
Email: [kle@alfapeople.com](mailto:kle@alfapeople.com)

**AlfaPeople** Saudi Arabia  
King Road Tower (1106)  
King Abdulaziz Road - **Jeddah**  
PO Box 11787, Jeddah 21463  
Phone: +966 2 6929450  
Fax: +966 2 6068744  
Email: [info.me@alfapeople.com](mailto:info.me@alfapeople.com)