

EXITO SOFTWARE

EL CRM DE
MICROSOFT HA
INCREMENTADO
LA EFICIENCIA
EN NUESTRA
MESA DE AYUDA



RESUMEN:

PAÍS: MÉXICO

SECTOR: TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

PERFIL DEL CLIENTE: ES UNA EMPRESA DEDICADA A LA INVESTIGACIÓN, DESAROLLO DE SISTEMAS COMPUTACIONALES DE PRIMER NIVEL

Antecedentes: Éxito Software es una empresa especializada en el desarrollo de software para el mercado educativo. Anteriormente no contaban con una herramienta para el levantamiento y gestión de casos que les permitiera mejorar el servicio de soporte a hacia sus clientes, motivo principal por el que deciden implementar Microsoft CRM.

Necesidades del Proyecto: Éxito Software se vio en la necesidad de implementar una solución que les permitiera tener mayor control sobre su fuerza comercial y que fuera capaz de gestionar las solicitudes de sus clientes a través de la mesa de ayuda.

La solución de Syndeo: Se implementó Microsoft Dynamics CRM 4.0, tanto el módulo de ventas como el de servicio. Gracias a esta implementación ahora el área comercial tiene una mayor visibilidad sobre las oportunidades. Por otra parte la mesa de ayuda es mucho más eficiente debido a que existe un seguimiento puntual sobre las solicitudes de los clientes.

Resultados: A través de la implementación se logró mejorar el proceso de soporte a los clientes, el cual resulta vital para la empresa debido a su certificación en CMMI Nivel 3 (Capability Maturity Model Integration).