



SISTEMAS DIGITALES
GRACIAS AL CRM
DE MICROSOFT
Y AL IT SERVICE
MANAGEMENT SE
TOMAN DECISIONES
MEJOR INFORMADAS
Y SE OFRECE UN
MEJOR SERVICIO
AL CLIENTE.



RESUMEN:

PAÍS: MÉXICO

SECTOR: TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN,

PERFIL DEL CLIENTE: SISTEMAS DIGITALES ES UNA EMPRESAS PARTNER DE CISCO, AVAYA, EMC Y GÉNESIS Y SE DEDICA A IMPLEMENTAR SOLUCIONES DE TECNOLOGÍA A FIN HACER MÁS EFICIENTES LOS PROCESOS DE LAS ORGANIZACIONES.

Necesidades del Proyecto: Sistemas Digitales necesitaba una solución tanto para la gestión de su área comercial con el fin de monitorear y supervisar las diferentes áreas de negocio y gestionar los casos de sus clientes. Esta herramienta debía integrar diferentes procesos de la organización apegados a las mejores prácticas de la gestión de servicios de Tecnologías de Información.

La solución de Syndeo: La oferta de Syndeo consistió en la implementación de la herramienta de Microsoft CRM Dynamics 4.0 con el módulo de Servicios (Gestión de Casos), submódulos de gestión de casos, gestión de contratos, acelerador eService e integración con software de monitoreo de fallas y además se desarrollaron reportes personalizados con Reporting Services que se integró con una plataforma de envío de SMS.

Resultados: En el área comercial se mejoró la visibilidad sobre los indicadores claves del negocio y se logró un mayor control sobre la fuerza comercial. En el área de servicio se reemplazó Gestar por el módulo de servicio de CRM con un desarrollo llamado IT Service Management que les permitió apegar sus procesos a la metodología de ITIL y elevar los niveles de servicio al cliente. Esto ha propiciado a una mejor toma de decisiones ya que gracias a la integración y automatización de diferentes procesos ahora Sistemas Digitales cuenta con una mayor estructura organizacional que le ha permitido crecer a pesar de los tiempos de crisis.