

Caso de Éxito
Proyecto CRM
y SRM Ferraceros Ordinas
 Tiempo Implantación: 6 meses

Ferraceros Ordinas entendió que el sector de la construcción no podía mantener un ritmo de crecimiento tan alto durante tanto tiempo. Como previsión de la ralentización implantó una estrategia de marketing relacional que minorara su impacto.



FERRACEROS
ORDINAS

Industria del acero

- Empresa dedicada a la fabricación y transformación del acero corrugado y mallazo.
- Presencia nacional, aunque principalmente en el archipiélago balear.
- Empresa con más de 100 trabajadores, 20 de ellos interconectados con el CRM.
- Ferraceros Ordinas realiza proyectos tanto en su propio taller como en obra.
- Ferraceros Ordinas ha realizado algunas de las principales obras civiles y privadas de Baleares: Pabellón Palma Arena, Autovía Palma-Inca, Angar Globalia, Palacio de Congresos de Palma,...
- Empresa con sello de calidad C de AIDICO por el cumplimiento de la ISO 9001.



"Toda la información comercial y de comunicación en tiempo real y desde cualquier PC conectado a Ineternet. Versatilidad 100%"

Antes de la implantación

Ferraceros Ordinas "simplemente" vendía, a partir de ahí producción planificaba sus obras, el departamento comercial no tenía información de estas obras, administración y finanzas analizaban el riesgo a posteriori (no fluía la información en tiempo real)... la información se perdía.

- ▶ El departamento comercial vendía de forma desorganizada sin ningún tipo de orden ni planificación; y sin ningún tipo de ayuda tecnológica.
- ▶ Dirección sabía que comercial vendía pero no sabía si podía optimizar el rendimiento de su equipo de ventas.
- ▶ Producción planificaba los proyectos de ejecución de obra sin tener en cuenta la información financiera del cliente y sus necesidades.
- ▶ Compras trabajaba con la urgencia que le creaba las necesidades del departamento de producción debido a la desinformación existente entre ambos.

Después de la implantación

Ferraceros Ordinas, además de abordar la implantación de un CRM con el objetivo de mejorar la relación con sus clientes, también lo contempla como reto de mejorar la calidad en la comunicación y organización de sus de sus departamentos.

- ▶ Ferraceros Ordinas realiza las visitas y llamadas comerciales en función de la segmentación por tipos de clientes.
- ▶ Relaciona los presupuestos y pedidos con las gestiones comerciales realizadas; ha repercutido en un incremento en el su ratio de eficiencia comercial.
- ▶ Cada pedido resultante, a su vez, se relaciona con las obras de cada cliente, por lo que puede llevar la trazabilidad de su gestión, desde la acción comercial hasta la programación de la producción.
- ▶ En función de la programación por parte de producción el departamento de compras planifica las necesidades de productos que se incorporan al producto final.
- ▶ A dirección le permite analizar la eficacia de todo el ciclo de la empresa de forma cerrada.