

**Caso de Éxito**  
**Proyecto CRM Proyectos**  
**Baja Arquitectos**  
 Tiempo Implantación: 2 meses

El estudio de arquitectura y urbanismo, Baja Arquitectos, tiene que gestionar los proyectos de sus clientes internamente de forma eficiente, y que esta gestión que a la vez sirva de información y comunicación con los clientes.

## LABB

Arquitectura

- Estudio de arquitectura y urbanismo configurado con casi una decena de profesionales.
- Baja Arquitectos tiene presencia y trabajos dentro de la geografía nacional, incluso algún trabajo realizado en el exterior.
- El estudio se encarga de gestionar los proyectos de forma integral; el cliente 'simplemente' tiene que preocuparse en transmitirle sus necesidades.

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

## Antes de la implantación

Baja Arquitectos gestionaba sus proyectos en hojas de cálculo disgregadas entre todas las personas del estudio. Internamente no existía una comunicación fluida, y mucho menos una comunicación automatizada y en tiempo real con los clientes.

- ▶ En cada proyecto se parametrizaban las tareas y actividades, y muchas de ellas no coincidían entre si, no existía codificación.
- ▶ No había un computo de horas, y por ende de coste de cada una de las actividades de cada uno de los proyectos. Al final de cada proyecto no se sabía exactamente la rentabilidad obtenida.
- ▶ La comunicación con el cliente era de forma tradicional, muchas conversaciones telefónicas, un sin fin de correos electrónicos e innumerables visitas innecesarias.
- ▶ La información con el cliente no estaba reglada, es decir, no existía un protocolo de comunicación en el desarrollo de los proyectos.

## Después de la implantación

Baja Arquitectos quiere mejorar la gestión interna de los proyecto, y que esta mejora redunde en un mejor servicio y comunicación con los clientes. Por ello decide implantar CRM con gestor de proyectos.

- ▶ Después de la implantación Baja Arquitectos trabaja con un CRM y gestor de proyectos on-line a través de PC's y PDA's.
- ▶ El gestor de proyectos tiene configuradas las actividades 'estandar' para cada tipo de proyecto, pudiéndose personalizar cada uno con otras tareas a medida.
- ▶ Con el progreso y finalización de actividades del proyecto, no sólo existen avisos internos entre personas, también comunicaciones hacia los clientes para informarles en que situación exacta se encuentran sus proyectos.
- ▶ Al concluir cada proyecto se conocen las personas que han intervenido, los tiempos y consecuentemente los costes.
- ▶ Los clientes pueden seguir a través de la página web de Baja Arquitectos la evolución del proyecto, además de tramitar gestiones con el propio estudio.