

Historias de éxito de clientes SAP mySAP CRM



"Gracias a mySAP CRM disponemos de un sistema fiable que nos facilita toda la gestión comercial, cubriendo ampliamente nuestras necesidades, e incrementando la calidad de la relación con nuestros clientes".

Julia Sánchez Monteis, Directora de Organización y Sistemas. Servihabitat

DE UN VISTAZO

Nombre de la empresa

Servihabitat.

Sector

Servicios inmobiliarios.

Objetivos principales

- Mejorar la calidad del servicio al cliente.
- Habilitar una completa herramienta de análisis y control.
- Acceder a toda la información en un sistema integrado.
- Evolucionar a soluciones de movilidad.

Partner de implantación

DMR Consulting.

Solución

- mySAP CRM 4.0
- SAP Enterprise Portal 6.0

Entorno existente

Sales Logix.

Beneficios principales

- Aumento de la eficacia y la calidad de la atención al cliente.
- Mejora de la imagen de la compañía.
- Reducción de costes de mantenimiento.
- Respuesta a las necesidades presentes y futuras.

Hardware

SUN.

Bases de Datos

Oracle.

Sistema operativo

Red Hat Linux.

SERVIHABITAT

Atención al cliente integrada a través de mySAP CRM

Servihabitat es una empresa especializada en la prestación de servicios inmobiliarios perteneciente al Grupo La Caixa, una de las principales entidades financieras del país. La compañía utiliza intensivamente los recursos y estructuras tanto propios como del grupo para lograr un nivel de satisfacción de sus clientes que le aproxime a su meta, que es la excelencia en todos los servicios que presta.

En principio, su actividad está dirigida a los clientes de La Caixa aunque no de forma excluyente. En concreto, Servihabitat diferencia cuatro segmentos con necesidades específicas:

- Clientes particulares, para los que actúa como intermediario en la compra-venta, realiza tasaciones inmobiliarias y ofrece servicios complementarios como mudanzas, reformas, alarmas, domótica, etc.
- Promotores, para los que realiza servicios de comercialización adaptados a sus necesidades.
- Empresas, a las que ayuda a comercializar sus patrimonios inmobiliarios en condiciones ventajosas.
- Inversores, que demandan servicios de asesoría y gestión administrativa y técnica del patrimonio para optimizar y mejorar su rentabilidad.

La oficina central de Servihabitat se encuentra en Barcelona y cuenta con delegaciones en Madrid, Baleares, Andalucía y Tarragona. Además, la compañía ofrece sus servicios a través de toda la red de oficinas de La Caixa y del site www.servihabitat.com.

Los datos económicos confirman el alto crecimiento y solvencia de la compañía, con una facturación aproximada de 109 millones de euros para finales de 2005 y un equipo humano de 130 profesionales.



Situación anterior

Con anterioridad a la implantación de mySAP CRM y SAP Enterprise Portal, Servihabitat disponía de una aplicación CRM de “mid-market “ en entorno Web y plataforma Microsoft, que se había ido adaptando a sus necesidades para cubrir los procesos de negocio de los departamentos de marketing y comercial.

Esta herramienta presentaba graves problemas de rendimiento y estabilidad que dificultaban la operativa diaria de los comerciales

y el Contact Center. Además, la integración con los sistemas de back-end basados en SAP era costosa en tiempo de implantación y mantenimiento posterior, y no disponía de la posibilidad de evolucionar a soluciones de movilidad que permitiesen agilizar la operativa de los comerciales.

Una vez identificada la necesidad de una nueva solución CRM, se analizaron varias alternativas, Siebel entre ellas, pero la decisión final fue implementar mySAP CRM. Las razones que motivaron esta decisión fueron principalmente:

- La estabilidad a nivel de plataforma de las soluciones SAP.
- El alto grado de integración con las aplicaciones SAP ya implantadas.
- Posibilidad de disponer de un acceso web vía SAP Enterprise Portal.

Objetivos del proyecto

El objetivo principal del proyecto fue la puesta en marcha de un sistema que permitiera mejorar los procesos de atención al cliente de Servihabitat y estuviera preparado para cubrir no sólo las necesidades actuales sino también las futuras.

La consecución de este objetivo global implicaba la realización de los siguientes objetivos parciales:

- Aumentar la eficacia del trabajo de los departamentos implicados en el proceso comercial, mediante un completo y rápido acceso a toda la información relevante.
- Mejorar la capacidad de captura de la información del cliente y su entorno.
- Conseguir un excelente análisis de datos y herramientas de control.
- Mejorar el servicio y atención al cliente.
- Mejorar la imagen de la compañía mediante la automatización de las tareas de los gestores de punto de venta.
- Incrementar la capacidad de reacción mediante el uso de información actualizada.
- Disponer de toda la información relevante a través de un sistema integrado.
- Aportar un entorno personalizado a las necesidades particulares de cada usuario.
- Permitir mayor integración entre sistemas, reduciendo el mantenimiento y ampliando la seguridad.
- Construir un punto de acceso común a todos los departamentos de Servihabitat.
- Ofrecer la posibilidad de disponer de un entorno de movilidad para el área comercial.



"Nuestro plan de sistemas contempla la unificación e integración de las aplicaciones existentes. Hemos escogido SAP para la mayoría de nuestros procesos de negocio por ser un sistema robusto y fiable, que responde a las necesidades actuales y futuras de la compañía."

Julia Sánchez Monteis, Directora de Organización y Sistemas. Servihabitat

Un proyecto estructurado en cuatro fases

El proyecto se inició en octubre de 2004 y en junio de 2005 tuvo lugar la entrada en productivo, con un total de 50 usuarios. El partner elegido para la implantación fue DMR quién aportó un equipo de 7 personas y la colaboración puntual de expertos. Por su parte, el equipo de trabajo de Servihabitat estuvo compuesto por 2 personas del departamento de sistemas y 7 adicionales de los departamentos usuarios de la solución.

Las cuatro fases del proyecto de implementación fueron las siguientes:

Fase 1: Análisis y revisión de los requerimientos

Se celebraron varias reuniones para concretar los requerimientos que debía cumplir el proyecto así como las acciones a realizar para alcanzar los objetivos. En esta etapa se revisaron las especificaciones y procesos, se concretó el plan de acción y se instaló el entorno de desarrollo.

Fase 2: Diseño detallado

La segunda fase incluyó el diseño funcional detallado de la solución, así como el diseño de la arquitectura. En el primer apartado se realizó el Blueprint para mySAP CRM y SAP Enterprise Portal, se identificaron los procesos de conversión e interfaces, y se analizó el flujo de información a compartir con el back-office. Por su parte, el diseño de la arquitectura incluyó la definición del modelo de datos, la revisión de los componentes de la arquitectura y el diseño técnico de los programas de carga de datos.

Fase 3: Desarrollo y migración

En esta etapa se realizó la parametrización de mySAP CRM y SAP Enterprise Portal, así como la construcción y parametrización de los interfaces y comunicaciones. Además, se adaptó el sistema de análisis y reporting de SAP BW (Business Information Warehouse) y la intranet de servicios inmobiliarios. Por último, se elaboró la documentación necesaria, se migraron los datos históricos y se realizaron pruebas unitarias.

Fase 4: Puesta en marcha

Finalmente tuvo lugar la puesta en marcha. Ello implicó la realización de pruebas de integración, la formación de los usuarios, el traspaso al entorno productivo y el seguimiento post-arranque.

Atención al cliente integrada

En la actualidad, el sistema integra la gestión de clientes, actividades, servicios, ofertas, inmuebles y promociones y da servicio a las cuatro líneas de negocio mencionadas con anterioridad: particulares, promotores, empresas e inversores.

Los tres departamentos que se benefician de la solución son el Contact Center, el departamento Comercial y el de Marketing. Mientras que el Contact Center es responsable de recoger la información de primer nivel de los clientes, el departamento Comercial utiliza la herramienta para realizar el seguimiento de los clientes y servicios mediante la realización de tareas y ofertas. Por último, el área de Marketing se encarga de la explotación de toda la información introducida por los dos departamentos anteriores.

Beneficios obtenidos

Tras la implementación de mySAP CRM, Servihabitat dispone de un sistema fiable y competente capaz de soportar y facilitar los procesos relacionados con la gestión comercial a todos los niveles. Además, está preparado para adaptarse a los posibles cambios en los procesos de negocio, ya que el entorno es escalable tanto a nivel de sistema como funcional, y permite evolucionar a soluciones de movilidad.



Proyectos de futuro

Servihabitat ha elegido SAP para homogeneizar los sistemas que soportan sus procesos internos. El siguiente paso en esta colaboración es implementar una solución de movilidad basada en mySAP CRM.