



Vicente Peñalver

**Los retos:** Desde a3SIDES se han marcado dos grandes retos que afectan a la compañía en todos los niveles: por un lado, la **optimización de la gestión** con los clientes siendo más eficientes y dándoles un mejor servicio; y por otro, el **análisis del dato**. Trabajan con gran cantidad de clientes y artículos separados en diferentes unidades de negocio, lo que genera un gran volumen de datos, provenientes de diferentes fuentes y que han sufrido un

tratamiento distinto lo que dificulta la gestión y la toma de decisiones. El desafío reside en unificar toda la información y trabajar con una única fuente, independientemente del origen del dato.

**Las soluciones:** Para mejorar los procesos de gestión de clientes se ha implementado un **CRM unido a un sistema de gestión GMAO** que les permite disponer de toda la información de los clientes en una única herramienta: datos fiscales, presupuestos, pedidos...

Además, gracias a la elaboración de un cuadro de mando propio dispondrán de información veraz y actualizada o analizar la rentabilidad de sus productos/servicios.

**Resultado:** Disponer de **una única fuente de información** que evita duplicidades, errores... y mejora el acceso a los datos. El nuevo CRM y el GMAO optimiza los recursos eliminando tareas de poco valor añadido para los departamentos implicados. Esto se traduce en una reorganización del tiempo empleado en las gestiones, dándole mayor importancia a la relación con el cliente frente a tareas repetitivas.