

La empresa

En Monacor Iberia hacemos que nuestros clientes se beneficien de un concepto de servicio moderno ya que los tiempos en que los clientes solamente compran productos definitivamente han terminado. Los retos y por lo tanto las soluciones se hacen cada vez más complejas. En la mayoría de los casos, incluso un sitio web de vanguardia o un catálogo con una estructura perfecta ya no es suficiente.

Para que nuestros socios proporcionen a sus clientes la solución perfecta para aplicaciones de audio y seguridad, hemos creado el nuevo departamento de Soporte Técnico de Proyectos, para que podamos brindarle asesoramiento experto y asistencia práctica desde el inicio de una tarea más compleja.

Nuestro equipo comercial puede identificar desafíos especiales en una etapa temprana y, junto con nuestro equipo técnico, forman la base para un proyecto exitoso. Recomendamos a nuestros clientes que use este asesoramiento comercial como parte de nuestra gama de servicios, porque el éxito se puede PLANIFICAR.

Necesidades

En este reto de ofrecer soluciones de vanguardia en un entorno complejo, rápido y volátil, y con un equipo cada vez más diverso, heterogéneo y multidisciplinar, se nos planteaba la necesidad de tener una herramienta que nos permitiera:

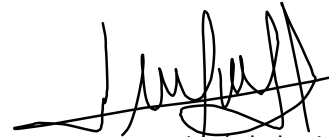
- Tener la información relativa a las ventas en un solo espacio.
- Poder compartir la información de nuestros proyectos en tiempo real y sin necesidad de intermediarios.
- Poder programar tareas de forma sencilla, rápida y ágil.
- Además esta programación debía ser vista de forma no invasiva por parte de los usuarios. Es decir, que los usuarios percibieran que les "facilitaba la vida" en vez de visionarla como un elemento más de control por parte de la dirección.
- Servir como tanque donde depositar conocimiento por parte de los empleados compañía y poderlo compartir entre nosotros.
- Servir de muleta para poder liderar de forma eficaz un equipo multidisciplinar.

Soluciones

Cuando uno confía en una solución CRM espera encontrar un buen compañero de viaje, pero sobretodo pide que FACILITE el viaje.

Con Escio y el equipo de Esolvo hemos conseguido una de las cosas más complejas en nuestra organización, y ello es que la información sea compartida y además produzca valor para la empresa y redunde en que ese valor sea apreciado por el cliente.

Poder planificar, asignar tareas, reportar las gestiones realizadas, clasificar documentos, catalogar archivos, emails, etc. son algunas de las cosas que nos han hecho la vida un poco más fácil. Pero si tengo que destacar alguna cosa que me parezca especial, es la integración con los diferentes dispositivos que usa la compañía (móviles, tabletas y ordenadores) y la integración en nuestro caso con OFFICE 365.



José de las Heras
Director General
Monacor Iberia, SAU