

Caso de éxito

PÓRTICO DE MÉXICO

Perfil del cliente

Pórtico de México, es una compañía que se fundó por jóvenes profesionistas en enero del 2004 y surge como una unidad de negocio de LOGAR, empresa oaxaqueña con más de 10 años de experiencia y presencia regional en la comercialización de maquinaria y equipos para la industria hotelera y restaurantera.

Situación

La línea de productos y servicios de PÓRTICO se clasifica en seis líneas de productos principales: equipos de refrigeración, restaurantera, panificación, carnicería, acero inoxidable y snack; y por su parte OFITEK, orienta sus productos de mobiliario para oficinas entre ellos: configuraciones modulares para oficinas, escritorios, mamparas, archiveros, sillas, etc.

Solución

Pórtico necesitaba una aplicación que le ayudaría a consolidar la información que estaba distribuida por distintos medios y sin control total. Además que le permitiera la flexibilidad de crecer en forma gradual conforme lo hace la compañía, de manera que no se pierda el seguimiento a los clientes y prospectos.

Beneficios

- Organización total.
- Disciplina para mantener mejor documentada la información.
- Mejor servicio y mayor capacidad de atención a prospectos y clientes.
- Eliminación de procesos manuales
- El análisis y la toma de decisiones efectivas, al disponer de la información actualizada y al detalle de la relación que la empresa sostiene con cada uno de sus clientes, ayudando a mejorar su satisfacción y optimizando la rentabilidad del negocio.

Fillgap®

Microsoft
GOLD CERTIFIED
Partner

Microsoft Business Solutions
Data Management Solutions
Networking Infrastructure Solutions



PÓRTICO DE MÉXICO, encontró en Microsoft Dynamics™ CRM la excelencia de su equipo

Pórtico de México, es una empresa dedicada a la comercialización de mobiliario y equipo tanto para bebidas y alimentos como para oficinas, basando su estrategia en Internet.

A pesar de tener muy pocos años de iniciar operaciones ha mantenido un crecimiento anual del 10%, lo que les ha permitido consolidar la infraestructura y herramientas de trabajo para proyectar un crecimiento constante. Pórtico desde sus inicios se ha caracterizado por ser una compañía que se ha preocupado por las necesidades de sus clientes, por lo que siempre ha buscado un mejoramiento en todos los sentidos: servicio y calidad.

“Nos permite consolidarnos, para crecer ordenadamente y con la certidumbre de poderlo hacer, manteniendo una buena calidad de servicio y operación interna”

Raúl López
Director General Pórtico de México

Perfil de la empresa

Pórtico de México, es una compañía que se fundó por jóvenes profesionistas en enero del 2004 y surge como una unidad de negocio de LOGAR, empresa oaxaqueña con más de 10 años de experiencia y presencia regional en la comercialización de maquinaria y equipos para la industria hotelera y restaurantera.

Pórtico desde sus inicios se ha caracterizado por ser una compañía que basa su estrategia de negocios en Internet. Cuenta con dos líneas de negocio a nivel nacional: PORTICO (www.porticodemexico.com) que es la imagen comercial y promueve todo lo relacionado con la maquinaria y equipos para la industria de alimentos y bebidas y OFITEK (www.ofitek.com), es la división de la empresa especializada en comercializar mobiliario para oficinas.

La línea de productos y servicios de PÓRTICO se clasifica en seis líneas de productos principales: equipos de refrigeración, restaurantería, panificación, carnicería, acero inoxidable y snack; y por su parte OFITEK, orienta sus productos de mobiliario para oficinas entre ellos: configuraciones modulares para oficinas, escritorios, mamparas, archiveros, sillas, etc.

“Microsoft Dynamics™ CRM se ha convertido en nuestro sistema principal de información, ya que la compartimos con las principales áreas de la empresa: Ventas, Administración, Compras, Facturación y Mercadotecnia”

Raúl López
Director General Pórtico de México

necesidad de proyectar su participación en el mercado nacional y para gestionar sus relaciones con la mayoría de los proveedores y asociados que se ubican en esta zona del país.

Los planes a futuro de Pórtico son incrementar algunos productos de importación que se puedan incorporar en el mercado, así como, mejorar y automatizar más los procesos de negocio, buscando disminuir los costos operativos y mejorando el servicios a clientes. A mediano plazo, se planificará integrar el sistema actual con otras soluciones de Microsoft Dynamics.

Reto de Negocio

Una tarea particularmente relevante que requería de atención inmediata, era que no había un control preciso de quiénes eran los responsables de los prospectos que se contactaban tanto por Internet como vía telefónica y cuáles eran-

los compromisos y actividades con cada uno, lo que resultaba complicado generar una base de datos con información relevante de los clientes.

Por tanto, Pórtico necesitaba contar con una aplicación empresarial que le permitiera unificar, centralizar, actualizar y compartir la información en todas las áreas de la empresa.

Solución

La empresa Pórtico de México seleccionó a Microsoft Dynamics™ CRM por la confianza en Microsoft. “Decidimos inmediatamente que sería de esta marca y revisamos toda la documentación sobre el producto, contactamos a dos proveedores (referenciados en el sitio de Microsoft) para solicitar mayor información del producto, nos dieron un par de demos y al final quedamos convencidos por la propuesta de Fillgap” comenta el Director General Raúl López.

Una vez tomada la decisión por la adquisición del Microsoft Dynamics™ CRM, la empresa invirtió en una infraestructura nueva, partiendo de la instalación completa de SBS y SQL Server en un servidor dedicado nuevo. Las principales características y beneficios que a Pórtico le llamaron la atención, fueron la integración de la interfase de Microsoft Dynamics™ CRM ver 1.2 y la interfaz de Outlook CRM Sales en las terminales de clientes.

El update de Microsoft Dynamics™ CRM 1.2 a la versión 3.0 se llevo a cabo en un lapso de dos meses. Actualmente Pórtico logra explotar los módulos disponibles en el CRM como son: Ventas (administración y gestión de prospectos y clientes, incluyendo proveedores y acreedores, asignación de cuentas y contactos por usuario mediante la programación de tareas y actividades) en la parte de Marketing y Servicios (se documentan casos

“Fillgap fue un socio de negocio importante para lograr el éxito de esta implementación. Inicialmente atendió nuestra solicitud involucrándose y entendiendo nuestra problemática. Siempre confiamos en esta alianza de negocios y agradecemos que entendieran perfectamente nuestros requerimientos y como plus nos propusieran mejoras en algunos procesos durante la implementación.”

Raúl López
Director General Pórtico de México

de servicio por clientes, planeación, seguimiento y control de campañas de marketing) y por último el Microsoft Exchange Server (envío de correos facilitando la administración e historia de correos con presupuestos y de plantillas de seguimientos).

Beneficios

Gracias a la instalación de Microsoft Dynamics™ CRM, la organización consolidó toda la información y se desarrollaron procedimientos homogéneos y estándares para la operación en las diferentes áreas de la empresa.

“Tuvimos suerte en que los consultores asignados por Fillgap para nuestro proyecto, fueron de un nivel muy alto y con mucha experiencia. Esto lo aprovechamos al máximo, por lo cuál los proyectos se desarrollaron de forma muy rápida y eficiente”

Raúl López
Director General Pórtico de México

Microsoft Dynamics™ CRM proporcionó a Pórtico gran flexibilidad en el uso del sistema al facilita el seguimiento y/o asignación de responsabilidades a cualquier usuario.

“Además, la certeza y confianza total de tener los datos

centralizados de nuestros prospectos y clientes dio como resultado un fácil cumplimiento con los compromisos de puntualidad, documentación e historia en línea”

Según Raúl López Director General de Pórtico México los resultados obtenidos en términos de porcentajes son:

- Incremento en la facturación en un 10% en el primer semestre de uso.
- Disminución del 20% en el personal de ventas, para atender la misma cantidad de solicitudes.
- Disminución en los tiempos de operación (en función de horas hombre) entre las áreas administrativas, ventas, facturación y compras.



Fillgap®

Rodolfo Gaona 81, Piso 7, Col. Lomas de Sotelo
Miguel Hidalgo, México DF, C.P. 11200