



Microsoft Dynamics Caso de éxito:



Toda la gestión bajo control con Microsoft Dynamics AX

Visión General

País: España.
Sector: Comercio.

Perfil de cliente

Cinebank (nombre comercial de la compañía española 2B Fantastic) está especializada en la importación, instalación y mantenimiento de máquinas expendedoras de películas de vídeo, DVDs y videojuegos.

Situación

Desde sus inicios, la compañía contaba con dos programas muy básicos que se encargaban de recopilar información muy superficial de la gestión diaria de los clientes y realizar la correspondiente facturación.

Solución

La compañía implantó Microsoft Dynamics AX, ya que les proporcionaba una solución ERP flexible, con clara evolución funcional y tecnológica y con capacidad para integrar todos los procesos de la compañía, desde su red comercial hasta su Servicio de Asistencia Técnica.

Beneficios

- Mejora del servicio al cliente.
- Información útil y automática para el negocio.
- Facilidad de manejo.
- Optimización de procesos.

“Microsoft Dynamics AX nos permite contar con información detallada, estructurada y actualizada sobre el negocio de forma continua”.

Xavi Senties, coordinador técnico de Cinebank.

Cinebank ha modernizado sus sistemas de gestión de la mano de Microsoft Dynamics AX. Del antiguo programa de CRM, ha pasado a una solución ERP a medida, moderna, flexible, con clara evolución funcional y tecnológica, y que integra todos los procesos de la empresa. Uno de los aspectos más importantes para la compañía es contar con un potente sistema de gestión que ofrece una solución integral para la red comercial y el servicio técnico. Pero ahí no acaba todo. Microsoft Dynamics AX ha sido también el punto de partida de Enterprise Portal, un espacio virtual al que acceden los técnicos y comerciales de la firma repartidos por toda la geografía española para recoger información necesaria para su labor diaria e informar a la compañía de todas sus actividades. Asimismo, ha permitido desarrollar otro portal dedicado a la venta de películas para sus clientes y que se refleja directamente sobre la solución ERP.

“La solución de Microsoft resultaba mucho más económica que el resto de las propuestas tecnológicas”.

Xavi Senties, coordinador técnico de Cinebank..

Situación

Desde su nacimiento, en 1995, Cinebank (nombre comercial de la compañía 2B Fantastic) se ha convertido en la cadena líder en alquiler de películas y videojuegos durante las 24 horas del día y de forma automática. Su fundador, Fermín Borrás, se decidió a desarrollar este concepto de negocio tras la instalación de una primera máquina expendedora de películas en un videoclub de Barcelona en 1989. Detectó que había una fuerte demanda y, tras el éxito de esta experiencia piloto, inexistente hasta ese momento en España, se decidió a desarrollar el negocio de la distribución automática. Para ello, creó las marcas Cinebank y Muvibank para la comercialización en exclusiva de las máquinas fabricadas por una empresa italiana bajo el régimen de franquicia.

Su modelo de negocio se basa, por tanto, en la compra de cajeros automáticos expendedores de películas de vídeo, DVDs y videojuegos. Después, vende e instala estas máquinas en videoclubs con los que mantiene acuerdos de mantenimiento (averías de cualquier tipo, ya sean mecánicas o informáticas) y de venta de consumibles como las tarjetas necesarias para operar con ellas. La compañía ha experimentado un enorme crecimiento desde su origen y en la actualidad ya tiene instalados un total de 1.800 cajeros, con el consiguiente servicio de mantenimiento.

Para llevar su gestión diaria (relación con los clientes, averías de las máquinas, etcétera), la compañía había implantado en sus inicios un programa CRM muy básico realizado a medida y basado en IBM Open Access sobre plataforma Ms-Dos. “Permitía registrar la avería de una máquina y apuntar que había sido resuelta por un técnico, pero no nos proporcionaba mucha más información, como, por ejemplo, el tipo de avería que se había solucionado”, explica Xavi Senties, coordinador técnico de Cinebank.

Igualmente, en el departamento de administración, también otro software muy sencillo se encargaba de realizar la facturación de la compañía. “No estaban comunicados entre sí, lo que se traducía en inconvenientes tan importantes como la dificultad para calcular lo que en un momento determinado podía deber un cliente”, señala. “Era una gestión tremendamente manual y rudimentaria”, resume.

Solución

En 2003, y dada la evolución que estaba experimentado la compañía, se decidió implantar una solución ERP flexible, con clara evolución funcional y tecnológica y que integrara todos los procesos de la compañía. El software elegido para realizar este cometido fue Microsoft Dynamics AX. Watermark fue la empresa integradora.

“Estudiamos diversas propuestas existentes en el mercado y finalmente seleccionamos la tecnología de Microsoft, ya que nos proporcionaba una solución integral para nuestra red comercial y nuestro Servicio de Asistencia Técnica”, indica el responsable tecnológico, que subraya asimismo la importancia de la facilidad de manejo y el ahorro de costes: “Realmente la solución de Microsoft poseía un coste de propiedad mucho más bajo que el resto de las propuestas tecnológicas, que nos parecían demasiado grandes para nuestras necesidades”. También se implantó Microsoft SQL Server 2000 como base de datos y Microsoft 2000 Server como sistema operativo.

Ahora, gracias a la solución implantada, cualquier llamada que recibe el servicio técnico de Cinebank queda registrada, así como el motivo de la misma: avería, consulta, reclamación... “Pasamos a tener un control total de todas las peticiones de nuestros

“El servicio que ofrecemos a nuestros clientes ha mejorado enormemente gracias a que disponemos de una solución integral que nos proporciona una completa información sobre nuestra actividad diaria”

Xavi Senties, coordinador técnico de Cinebank..

clientes, mientras que a nivel de administración y comercial hemos mejorado también gracias a la información de la que disponemos: todo está reflejado en la solución, desde los productos que han comprado hasta los que han rechazado, pasando por el dinero que todavía nos deben”, señala.

La implantación de Microsoft Dynamics AX también ha permitido a Cinebank completar su modelo de negocio a través del Enterprise Portal, un espacio especialmente desarrollado para mejorar la comunicación con el equipo comercial y técnico de la compañía. Así, cuando anteriormente se quería informar de una avería a cualquiera de los técnicos distribuidos por toda la geografía española, se realizaba a través del teléfono. “Ahora acceden con una contraseña y un login a un área específica en la que encuentran información sobre la avería en cuestión, datos de todos los clientes, sus historiales de averías, novedades de la compañía, tarifas actualizadas...”, explica Senties. De igual modo, cuando el técnico ha resuelto el fallo, vuelve a acceder al portal e informa de su actuación: motivo de la avería, piezas que ha tenido que reparar, tiempo que ha necesitado... “Esto nos permite disponer de todos los datos para luego realizar la correspondiente facturación o saber que índice de fallo tiene dicha pieza y mejorar la calidad posteriormente”, comenta el responsable tecnológico.

A nivel comercial, el Enterprise Portal recoge todo tipo de datos que interesan a los comerciales de la compañía, como presupuestos que tienen pendientes de aceptar, historial de compras de los clientes, servicios que tiene contratados, etcétera. “Pueden visualizar desde su casa toda su actividad diaria, incluso tareas pendientes”, dice Senties.

La experiencia cosechada con el Enterprise Portal y el elevado grado de satisfacción fue decisiva para la creación de otro importante proyecto. Se trató de un portal de venta directa para ofrecer a los clientes de la compañía la posibilidad de comprar películas y videojuegos: Alquilink Films (www.alquilink.com). “Con un login y una contraseña, el cliente puede acceder a un espacio en el que ver todos las novedades de cada mes, el catálogo del siguiente mes y todo lo que ha comprado con anterioridad”, explica Senties.

Siempre que lo desee, el cliente de Cinebank puede acceder a la web y modificar su pedido, que a la vez se modifica al instante en Microsoft Dynamics AX: el apunte es directo. La solicitud puede modificarse hasta tres días antes de su entrega en casa del cliente. “Una vez que tenemos todos los pedidos de venta de nuestros clientes, se genera una consulta de cuantos títulos se deben comprar en totalidad y se realiza el pedido al mayorista que, evidentemente, ofrece un rappel de descuento por cantidad, por lo que al final le sale más barato que comprarlo en su mayorista habitual, y todo eso es gracias a la automatización de procesos que nos proporciona el portal de venta de Alquilink Films”, concluye el responsable de Cinebank.

Beneficios

Mejora del servicio al cliente. “El servicio que ofrecemos a nuestros clientes ha mejorado enormemente gracias a que disponemos de una solución integral que nos proporciona completa información sobre nuestra actividad diaria”, señala Senties.

Información útil y automática para el negocio. “Microsoft Dynamics AX nos permite contar con información detallada, estructurada y actualizada sobre el negocio de forma

Para más información

Si desea obtener más información sobre los productos y servicios de Microsoft, póngase en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente en el 902 197 198. Para obtener acceso a la información a través de Internet, visite: www.microsoft.es

Si desea obtener más información acerca de los productos y servicios de Cinebank, llame al número 902 115 000 o visite el sitio Web: www.cinebank.es

Si desea obtener más información acerca de los productos y servicios de Watermark, llame al número 902 14 14 14 o visite el sitio Web: www.watermark.es

continúa, no sólo a nivel de fuerza de ventas y de gestión administrativa, sino también en nuestro departamento de mantenimiento y servicio técnico”, explica Senties. “Además, se trata de información que obtenemos de forma automática, ya que antes teníamos que hacer auténticos malabarismos para conseguirla como, por ejemplo, sumar facturas emitidas y repasar extractos bancarios para saber si un cliente nos debía todavía dinero”, continúa.

Facilidad de manejo. “Una de las grandes ventajas de Microsoft respecto a otras soluciones es su enorme facilidad de manejo, gracias, sobre todo, a su aspecto visual, que permite destacar cualquier tipo de información relativa a un cliente”, afirma el responsable tecnológico de Cinebank.

Optimización de procesos. “Enterprise Portal nos permite gestionar mucho mejor los procesos al ser, por ejemplo, el propio técnico el encargado de cerrar una avería cuando la ha solucionado y evitar de este modo que una persona dedique su tiempo exclusivamente a chequear esta labor”, afirma.

Microsoft Dynamics

Microsoft Dynamics ofrece una amplia gama de aplicaciones y servicios empresariales integrados, diseñados para ayudar a las pequeñas, medianas y grandes empresas a estar mejor conectadas con clientes, empleados, socios y proveedores.

Para obtener más información sobre Microsoft Dynamics, visite: www.microsoft.es/dynamics

Software y servicios

Microsoft Dynamics AX
Microsoft SQL Server 2000
Microsoft 2000 Server

Partners

Watermark