

ESTUDIO DE CASO DE CLIENTE

Coches.com optimiza su gestión y mejora el rendimiento con SugarCRM



Coches.com nace a principios del siglo XXI bajo el nombre de “Autodescuento” como empresa familiar en Madrid. Al adquirir su dominio actual en el 2008, se convierte en la empresa número 13 del mercado de vehículos de segunda mano. Gracias a la buena gestión y a haber priorizado la atracción de talento y su integración en una estructura digital expansiva, la “start-up” de entonces es hoy una compañía muy bien establecida y de alta productividad. Actualmente está considerada la segunda empresa más importante del sector y la única en España que abarca la gama completa del negocio relacionado con la compra-venta de vehículos.

En el 2019 Santander Consumer Finance adquiere la mayor parte del capital de Coches.com, lo que deriva en un claro crecimiento de la compañía y permite seguir avanzando en la digitalización de procesos y comunicación.

Industria ///

Compraventa de
coches

Ubicación ///

Madrid, España

Página web ///

www.coches.com

Un flujo de datos deficiente

Uno de los grandes retos de Coches.com radica en conectar las necesidades de sus clientes con los diferentes servicios que ofrece; estos van desde la venta de vehículos nuevos o de segunda mano, pasando por el *renting* y el *leasing*, hasta la financiación. Cada oferta involucra a diversos actores dentro de la cadena de valor; Coches.com tiene que conectar con todos ellos, gestionando diferentes flujos de información y procesos para ofrecer así el valor añadido a sus clientes.

Coches.com contaba con una base de datos central que proporcionaba a su equipo de trabajo información sobre sus clientes, los vehículos y las condiciones de financiación. Sin embargo, el intercambio de información entre las diferentes áreas resultaba difícil y, en ocasiones, era inexistente, lo que alargaba los tiempos de respuesta. Existía una clara necesidad de agilizar el flujo de la información para reducir los tiempos de respuesta a los clientes.

El proceso de selección del CRM

Aunque la oferta de sistemas CRM es amplia, lo que destacó a SugarCRM desde el inicio fue la posibilidad de personalizar un gran número de parámetros.

El asesoramiento por parte de un equipo exclusivo para el proyecto para definir necesidades y proponer una solución de 360º en poco tiempo inspiró confianza.

“Nos decantamos por SugarCRM por un cúmulo de razones. Es sin duda el sistema que mejor se adapta a las exigencias de nuestro negocio”, comenta Nuño López-Coronado, CPO de SugarCRM.

Optimizando el intercambio de información

A corto plazo, la implementación de SugarCRM ha supuesto una clara mejora para los equipos de atención al cliente, respondiendo así a uno de los principales objetivos de la compañía. El manejo de los datos de diferentes fuentes es fácil y se realiza en tiempo real. Por otro lado, el sistema supone una reducción importante de la carga administrativa para el área de atención a clientes, liberando tiempo para sus tareas principales. “Hemos registrado un incremento notable en el número de llamadas y de seguimientos de los *‘leads’*. Esto, junto a la posibilidad de cerrar ventas de forma automatizada, termina reflejándose en el número de transacciones realizadas y, por ende, en los resultados”, reflexiona Pepe Olmedo, Product Manager de Renting, responsable del CRM y de automatización del marketing en Coches.com.

Además, Olmedo destaca la agilización de las campañas comerciales: “Si en el pasado montar una campaña requería un amplio equipo

“Hemos registrado un incremento notable en el número de llamadas y de seguimientos de los *‘leads’*. Esto, junto a la posibilidad de cerrar ventas de forma automatizada, termina reflejándose en el número de transacciones realizadas y, por ende, en los resultados.”

— **PEPE O.**

Product Manager de Renting,
Coches.com

técnico y semanas de preparación antes de producir resultados, hoy el equipo de operaciones monta una campaña en muy poco tiempo; para la empresa esto se traduce en una agilidad que permite generar ingresos de forma casi inmediata”.

Confianza en crecer gracias a un sistema flexible

SugarCRM se implementó en el 2020 con la colaboración de su socio de negocios Opentix. En el 2021 se actualizó a Sugar Sell, migrando al entorno de Sugar en la nube. La integración del sistema dio paso a la construcción de una plataforma de información potente y accesible que, a su vez, facilitó la centralización y gestión del flujo de los datos provenientes de todas las diferentes áreas de negocio.

La solución implementada por SugarCRM se refleja positivamente en el rendimiento de las personas de la compañía. Es un sistema flexible y, además, perfectamente preparado para acompañar a Coches.com en su senda de continuo crecimiento.



SUGAR PARTNER

Opentix es una compañía especializada en consultoría, desarrollo e implementación de soluciones de gestión empresarial. Nuestra experiencia en la implantación de soluciones CRM (Customer Relationship Management) y ERP (Enterprise Resource Planning) nos hace referentes en el mercado español de Tecnología e Informática.

www.opentix.es // marketing@opentix.es

Información sobre SugarCRM

Con SugarCRM, los equipos de marketing, ventas y servicio finalmente logran obtener una imagen clara de cada cliente – así ayudando a las empresas a alcanzar nuevos niveles de rendimiento y predictibilidad. Sugar es la plataforma de CRM que hace fácil lo difícil.

Miles de empresas en más de 120 países confían en Sugar para alcanzar CX de alta definición, dejando que sea la plataforma la que haga el trabajo. Con sede en Silicon Valley, Sugar cuenta con el respaldo de Accel-KKR.

Para más información, visite www.sugarcrm.com/es o siga a [@SugarCRM](https://twitter.com/SugarCRM).