

ESTUDIO DE CASO DE CLIENTE

Elmeq opta por SugarCRM para optimizar los procesos y mejorar la experiencia de sus clientes



Desde su nacimiento a mediados de los años 80, Elmeq S.L. se dedica a la distribución de productos para la automatización industrial en España. A partir del 2008, y bajo el nombre de Elmeq Motor, reorienta su estrategia para concentrarse y ser reconocida como experta en el segmento de motores eléctricos de corriente continua. Posteriormente, a partir del 2019, incorpora a su gama electrónica de control y sistemas de transmisión de potencia, ofreciendo únicamente marcas europeas y americanas de prestigio. Desde entonces, la empresa es conocida como Elmeq Motion.

Fruto de esa estrategia de concentración del conocimiento interno en componentes y soluciones de alta calidad para sistemas de movimiento con motores de corriente continua, Elmeq empieza a desarrollar servicios de ingeniería, adaptación y montaje de conjuntos mecatrónicos.

Industria ///
Ingeniería mecatrónica

Lugar ///
Cornellà de Llobregat,
España

Página web ///
www.elmeq-motion.es

Con la explosión de la industria 4.0 y la robótica, Elmeq aprovecha la fuerte demanda de motores de corriente continua – ideales para aplicaciones alimentadas con baterías –, así como de motores “inteligentes” que ofrecen el control y comunicaciones; así, la empresa logra posicionarse como uno de los líderes nacionales en este segmento, atendiendo a un abanico de sectores, como el farmacéutico, electromedicina, robótica, transporte, redes eléctricas, defensa o agricultura.

Un mercado nicho que crece deprisa

Hoy, Elmeq es una pyme que cuenta con más de 400 clientes. Buena parte de sus colaboradores son ingenieros que conocen los productos a la perfección y entienden las necesidades de los clientes. Pueden proponer soluciones basadas en productos estándar, así como en productos específicos y hechos a medida como, por ejemplo, para los sistemas de tracción de vehículos de guiado automáticos (AGV's, en sus siglas en inglés) utilizados en los grandes almacenes de distribución logística, donde se trata de asegurar un funcionamiento continuo libre de mantenimiento, con bajo consumo eléctrico, ideal para trabajar con baterías y ofrecer además de una electrónica integrada de control y de comunicaciones.

Por otra parte, Elmeq cuenta con sus propias líneas de montaje y adaptación, y en determinados casos, propone soluciones hechas a medida, como por ejemplo para sembradoras automáticas en el sector de la agricultura: aquí la empresa adapta la mejor tecnología disponible para garantizar que funcione sin fallos, incluso en condiciones climáticas e intemperie diversas.

Ciclos de venta alargados...

Para la empresa, el asesoramiento forma parte integra del servicio que ofrece y el ciclo de venta puede ser largo; los proyectos en los que interviene suelen durar entre 18 y 36 meses (o más) desde el desarrollo de la idea de innovación

hasta la producción en serie. El recorrido del cliente precisa monitorización y la coordinación de los equipos comerciales y técnicos es esencial. Además, la empresa cuenta con proyectos gestionados en colaboración con empresas de ingeniería que buscan soluciones para industrias determinadas (p. ej. el sector farmacéutico); es un hecho que añade una capa adicional de complejidad a la gestión de los procesos internos.

... que necesitan un seguimiento cercano

Elmeq disponía solamente de un sistema de planificación de recursos (ERP en sus siglas en inglés) para registrar la información relacionada con un cliente; a pesar de gestionar muy bien la parte técnica y la gestión de costes, el sistema no proporcionaba una visión clara del historial de los clientes o de las acciones en curso.

Esto era un obstáculo, tanto para sincronizar los departamentos como para poder valorar y medir la satisfacción del cliente. Al no conocer las capacidades productivas de sus profesionales, la empresa estaba trabajando por debajo de su potencial, desaprovechando posibles oportunidades de crecimiento.

Necesitaba optimizar sus procesos internos para incorporar la parte relacional, tan importante en el desarrollo de negocio y, a la vez, optimizar la experiencia del cliente y aprender de ella. Buscaba una digitalización más amplia con una herramienta capaz de proporcionar una visión 360º; por lo que decide contactar con SugarCRM.

SugarCRM aporta soluciones

Después de haber analizado los hechos, el equipo de SugarCRM propone Sugar Serve, una plataforma altamente adaptable y de implementación fácil que permite reflejar todas las actividades realizadas alrededor de un cliente en un registro central.

“Con la plataforma de SugarCRM hemos duplicado nuestra tasa de conversión de leads a proyectos, detectando claramente las necesidades de los clientes.”

– LUIS D.

CEO y Director General, Elmeq S.L.



Los resultados no tardan en manifestarse: la plataforma facilita la coordinación entre los diferentes equipos y reduce los tiempos de respuesta. Gracias a un intercambio de información con el departamento técnico en tiempo real, el equipo comercial sabe qué productos puede ofrecer al principio de la relación y ofrecer servicios que van más allá de la problemática inicial planteada por el cliente.

Sugar Sell, una herramienta diseñada para dar soporte del departamento comercial se ocupa de capturar la información de los clientes de forma automática y señala los leads con más potencial de generar un proyecto. El seguimiento del conjunto de los proyectos se realiza mediante cuadros de mando para visualizar información sobre su origen, su potencial, su valor estratégico, así como su estado actual y su recorrido a lo largo del tiempo.

A nivel individual, cada proyecto y cada cliente cuentan con un cuadro “a medida”, donde el usuario puede añadir etapas adicionales según necesidad y con total flexibilidad. Además de optimizar el customer journey interno, la monitorización también facilita el cumplimiento de los acuerdos de servicio a lo largo de los años que puede durar el ciclo de vida de un producto.

“Con la plataforma de SugarCRM hemos duplicado nuestra tasa de conversión de leads a proyectos, detectando claramente las necesidades de los clientes ” comenta Luis Díez, CEO y Director General de Elmeq S.L.

Óptima experiencia del cliente

La comunicación omnicanal con el cliente genera una cercanía digital: cuenta con un acceso directo a la agenda de su comercial para registrar una cita en línea. Por otro lado, el portal de autoservicio permite a los usuarios resolver los problemas más comunes en muy poco tiempo. La mejora de la experiencia del cliente – ahora medible – genera un mayor grado de satisfacción.

Hoy, Elmeq dispone de una plataforma que le proporciona toda la información relevante sobre sus clientes actuales y potenciales, con los procesos automatizados y digitalizados. Está posicionado para dedicar más tiempo a atender a las personas, identificar oportunidades de desarrollo a través de un mayor y mejor conocimiento de las necesidades de sus clientes, y cuenta con una herramienta flexible, perfecta para estructurar y seguir contribuyendo al futuro crecimiento de la empresa.

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.