sugarcrm

CASO DE ESTUDIO

Marine Instruments optimiza la gestión de sus clientes con SugarCRM

marine instruments

Desde su nacimiento en 2003, Marine Instruments se ha centrado en el desarrollo y la fabricación de equipos electrónicos adaptados al medio marino. Con el foco puesto en la pesca sostenible y gracias a una innovación continua, Marine Instruments ha experimentado un crecimiento constante a lo largo de los años y hoy es en el principal fabricante de boyas atuneras por satélite a nivel mundial. Cuenta con una presencia en más de 30 países y persigue una estrategia de diversificación en otros sectores, por ejemplo, en la acuicultura o la seguridad y defensa. Marine Instruments forma parte de Grupo Arbulu, un grupo de nueve empresas especializadas en soluciones globales de tecnología marina.

Industria ///

Equipos electrónicos adaptados al medio marino

Ubicacion ///

Pontevedra, España

Sitio Web ///

marineinstruments.es

Un historial de éxito

Se podría decir que el departamento de I+D de Marine Instruments juega un papel central en la empresa: ocupa más del 40% de su plantilla y cuenta con un presupuesto muy por encima de lo habitual (8% de los ingresos). Como resultado, la compañía ofrece productos robustos con tecnología de punta, como por ejemplo la boya satelital equipada con inteligencia artificial para facilitar la pesca de atún. De ahí la impresionante trayectoria de Marine Instruments, aunque su historial estaba lastrado por notables barreras operativas internas.

Una gestión deficiente de datos

El problema radicaba en la gestión de los datos sus clientes: la empresa no contaba con una herramienta adecuada y sus procesos de negocio eran poco ágiles, esto debido a que los diferentes departamentos manejaban la información de forma descentralizada y en silos aislados.

Por un lado, el equipo de atención al cliente no disponía de la información necesaria para categorizar, priorizar y resolver las peticiones. Realizaba la gestión de las incidencias con una hoja Excel. Por el otro lado, el departamento comercial ignoraba las incidencias y peticiones pendientes, sin poder aprovechar sinergias para posibles oportunidades comerciales.

La ausencia de una herramienta para la gestión integral de los datos de los clientes se había convertido en un obstáculo; impedía una gestión ágil para la generación de nuevas ofertas y de contratos marco y, por ende, una continuidad en el crecimiento del negocio.

Para encontrar solución a la situación Marine Instruments contactó a redk, una consultoría especializada en soluciones CRM. Un equipo multidisciplinar analizó los procesos de trabajo y se familiarizó con la operación de la empresa. En poco tiempo se identificaron los retos existentes y las recomendaciones para el establecimiento de un procedimiento estandarizado y centralizado que permitiera una agilización del flujo interdepartamental de la información. Para ello, se sugirió implementar una solución basada en SugarCRM.

“redk nos ayudó a diseñar y definir el ciclo de vida del cliente implementando una solución basada en SugarCRM que cubriera los procesos definidos y estructurara todos los datos implicados” dijo Jorge Pérez-Bouzada, Director Comercial y Marketing de Marine Instruments.

Sacando ventaja de las sinergias

Desde el primer momento, SugarCRM convenció por su gran capacidad de ser configurado, que responde con precisión a las necesidades del cliente. Para Marine Instruments esto significa una solución con una estructura centralizada, con una cartera de clientes transparente en tiempo real para todos los departamentos involucrados.

“redk nos ayudó a diseñar y definir el ciclo de vida del cliente implementando una solución basada en SugarCRM que cubriera los procesos definidos y estructurara todos los datos implicados.”

—JORGE P.
Director Comercial y Marketing de Marine Instruments

Hoy, el departamento del servicio al cliente y de posventa controla en todo momento el número de casos abiertos y dispone de una herramienta de seguimiento en tiempo real. Por otro lado, el equipo comercial tiene acceso a toda la información relacionada con sus clientes y puede actuar de forma proactiva, convirtiendo así los casos de soporte o peticiones pendientes en oportunidades comerciales.

La herramienta aporta una sensible mejora para la coordinación de los equipos y facilita el escalamiento. La empresa cuenta con una mayor visibilidad de la evolución de su negocio en el día a día que a su vez, le permite optimizar las decisiones para una planificación del negocio en el mediano/largo plazo.

En suma, Sugar Serve –la plataforma de servicio al cliente– da pie a una excelencia de los servicios, a la altura de la calidad legendaria de los productos de Marine Instruments. La plataforma permite un alto nivel de flexibilidad y adaptabilidad; por tanto, constituye una herramienta perfecta para acompañar la empresa en su futuro crecimiento.

redk
Get further, together

SUGAR PARTNER

En redk, estamos decididos a hacer que su negocio tenga éxito. El primer paso en nuestro enfoque de CRM es comprender y adaptar nuestras soluciones a tu estrategia y objetivos comerciales principales. Nuestro objetivo final es alinear perfectamente nuestra tecnología con su plan de negocios para que pueda alcanzar sus objetivos.

www.redk.net/es/tecnologias/sugarcrm // ventas@redk.net

Acerca de SugarCRM

SugarCRM ayuda a los equipos de ventas a alcanzar su máximo potencial. Las empresas eligen SugarCRM para simplificar lo complejo, priorizar oportunidades comerciales e incrementar las ventas, y todo esto utilizando los recursos que ya tienen. SugarCRM es ideal para industrias complejas, como la manufacturera, de mayoreo y de distribución, que buscan acelerar el crecimiento y tomar mejores decisiones.

Más información en www.sugarcrm.com/es

© 2025 SugarCRM Inc. All rights reserved. SugarCRM and the SugarCRM logo are registered trademarks of SugarCRM Inc. All other trademarks are the properties of their respective companies.