

La gestión de cliente se sitúa en el centro del negocio de Aguaviva, con Sage CRM y los servicios de Aelis



“Ahora, somos capaces de responder muy rápidamente a los requerimientos de los clientes, mejorando la atención”

Carmen Villanueva,
Responsable del dpto. financiero de Aguaviva

Aguaviva es una compañía española fundada en 2003 y especializada en el alquiler, venta y mantenimiento de máquinas de tratamiento de agua para oficinas. Con una facturación anual cercana a los dos millones de Euros, un equipo de 27 profesionales y cuatro centros ubicados en Madrid, Barcelona, Sevilla y Valencia, la empresa se ha posicionado como una de las más innovadoras del sector.

Aguaviva cubre todo el territorio nacional, de manera directa o a través de distribuidores especializados. La compañía es el distribuidor exclusivo para España de Waterlogic, una multinacional cuyos productos están presentes en 30 países diferentes y que cuenta con el volumen de ventas más grande de toda Europa en cuanto a máquinas expendedoras de agua. Este acuerdo le ha permitido a Aguaviva poder ofrecer a sus clientes las fuentes más avanzadas en cuanto a tecnología y respaldadas por el mayor número de certificados nacionales e internacionales, como la certificación de la Asociación Internacional para la Purificación del agua (WQA) o el Sello de Oro otorgado por la WQA.

La solución se utiliza por la mitad de la plantilla y a ella acceden, desde los comerciales, hasta el equipo técnico que lo lleva a cabo la instalación de los equipos

La compañía es muy cuidadosa, no sólo con la tecnología que ofrece, sino también con los servicios que la rodean y este esmero le está permitiendo introducirse en un mercado tan exclusivo y exigente, como el hospitalario o el del catering.

Aguaviva está trabajando en la implantación de un novedoso sistema de tratamiento de agua: la instalación de fuentes, de una forma muy sencilla y sin obras, conectándolas a la red de agua general. A través de un proceso interno de última tecnología, las máquinas de la compañía depuran el agua cada vez que dispensan la cantidad deseada por cada consumidor, reduciendo los costes de instalación, almacenamiento y carga, con una mejor calidad del agua y cuidando a la vez el medio ambiente. Gracias a ello, las fuentes de Aguaviva representan hoy una alternativa muy atractiva frente a los costosos dispensadores de agua mineral en garrafas o botellas.

En 1 minuto

Sector

Alquiler, venta y mantenimiento de máquinas de tratamiento de agua para oficinas

Perfil

Aguaviva cuenta con un equipo de 27 profesionales y cuatro centros ubicados en Madrid, Barcelona, Sevilla y Valencia. Cubre todo el territorio nacional y es distribuidor exclusivo para España de Waterlogic, multinacional presente en 30 países.

Objetivos

Automatización de los procesos de preventa, postventa e instalación.

Solución

Sage 100 y Sage CRM

Principales Beneficios

- Organización de la información en el departamento comercial para una mejor atención y soporte al cliente.
- Trazabilidad 100% a través de los números de serie de los equipos.
- Generación automática de los contratos y de las facturas periódicas correspondientes.
- Capacidad para ofrecer información relevante a un importante número de usuarios de departamentos diferentes.

Necesidades y evolución de la informatización

La compañía no ha parado de crecer desde su creación y cuenta en la actualidad con más de 4.000 fuentes instaladas en las oficinas de múltiples empresas y administraciones públicas. El alquiler de máquinas dispensadoras de agua, su instalación y mantenimiento representan el 80% de su negocio y, por ello, el control de cada equipo, de su estado y ubicación constituyen la principal preocupación en materia de gestión.



En 2007, Aguaviva adquirió los aplicativos Sage 100 y Sage CRM. *“El uso de las soluciones supuso un avance importante en el control de los procesos”*, explica Carmen Villanueva, Responsable del Departamento Financiero de la compañía. Actualmente, Aelis, como partner de Sage tiene el cometido de acompañar a Aguaviva en su crecimiento mediante nuevos desarrollos y adaptaciones basados en la plataforma conjunta de Sage CRM y Sage 100.

Hoy, la solución CRM de Sage es el sistema de gestión central de Aguaviva, con el que se han automatizado sus procesos de preventa, postventa e instalación

Hoy, la solución CRM de Sage es el sistema de gestión central de Aguaviva, con la que se han automatizado sus procesos de preventa, postventa e instalación. La solución se utiliza por la mitad de la plantilla y a ella acceden, desde los comerciales que reflejan los envíos de información, la realización de pruebas de producto o el alta de los nuevos clientes, hasta el equipo técnico que abordará la instalación de los equipos, una vez recibida la validación correspondiente por parte de back-office y de administración.

Con este flujo de procesos bien organizado, los comerciales conocen todas las acciones llevadas a cabo con un cliente, pudiendo comprobar su

satisfacción o responder a una queja. El sistema también facilita las tareas de soporte, generando órdenes periódicas para el mantenimiento preventivo de las fuentes en función del tipo de cada equipo.

Con este flujo de procesos bien organizado, los comerciales conocen todas las acciones llevadas a cabo con un cliente, pudiendo comprobar su satisfacción o responder a una queja

Este control en Sage CRM se está llevando a cabo a través de los números de serie de las máquinas, con una trazabilidad del 100% vía “albaranes de entrega en alquiler”. La generación de pegatinas con el código de barras por equipo facilita su control por infrarrojos al salir del almacén y también al recibir las hojas de trabajo en las que se incluye el número de serie de cada equipo reparado, para actualizar la información en Sage CRM.

Las tareas de reparación urgentes, que surgen durante el día, se generan por Sage CRM en formato pdf y se envían a cada técnico vía PDAs. Aguaviva, además, acaba de dar un paso más para optimizar el uso de sus recursos, desplegando un sistema GPS externo que, precargado con los datos de la ubicación de fuentes, permitirá localizar y enviar el técnico más cercano al lugar de una incidencia.



Por otro lado, la integración de Sage CRM con Sage 100 facilita la generación automática de los contratos y de las facturas periódicas correspondientes, y la capacidad de consultar cada contrato en formato digital desde distintas áreas de la empresa. En la actualidad, la información de saldos pendientes con clientes también se está poniendo a disposición de los usuarios de Sage CRM. El uso de Sage 100, asimismo, está facilitando todas las labores contables, de control de las facturas pendientes de cobrar o de conciliación bancaria en la organización.

Alcance y principales beneficios

Entre los principales beneficios que ha aportado el uso integrado de Sage CRM y Sage 100 en Aguaviva, destacan la flexibilidad del sistema y su capacidad para ofrecer información relevante a un importante número de usuarios de departamentos diferentes. “Las plataformas de Sage nos han dotado, en nuestro día a día, de datos válidos para el control de todas las operaciones y de su evolución, en el departamento comercial, técnico, de back-office y de administración”, explica la Responsable del Departamento Financiero de la compañía. “Ahora, somos capaces de responder muy rápidamente a los requerimientos de los clientes, mejorando la atención”.

Otra ventaja no menos importante de Sage 100 y Sage CRM, ha sido la automatización de tareas. Gracias a la misma, Aguaviva puede gestionar correctamente un alto volumen de equipos y operaciones con un mínimo personal, lo que ha influido positivamente en la productividad y rentabilidad de la organización.



“Hemos mejorado los tiempos de ejecución de tareas y de introducción de la información. Todo está mucho más controlado, desde los trabajos que se han realizado por máquina, por técnico o por cada gestor comercial, hasta las averías registradas por equipo y un largo etc. de factores, cuyo seguimiento nos permite seguir mejorando el servicio y nuestros costes”, afirma Carmen Villanueva. Aguaviva también se muestra satisfecha con la integridad y la fiabilidad de la información que proporciona el sistema integrado por Sage CRM y por Sage 100.

“El éxito de nuestro entorno de información basado en las plataformas Sage, se ha debido en parte a nuestro empeño por hacer que todos los usuarios informáticos sean partícipes de su evolución”, comenta la portavoz de la compañía. “En la adaptación y aprovechamiento de las aplicaciones también ha resultado clave el apoyo de Aelis, que ha estado siempre a nuestra disposición y que ha puesto en marcha su conocimiento de las plataformas Sage y su capacidad de entender nuestro negocio, para responder a las necesidades más particulares de la compañía”.

GUARANTEED QUALITY AND SAFETY



International association which tests water treatment equipment



Certified by WQA



Gold Seal certified Quality Mark issued by the WQA



WRAS-NSF Ltd. certificate certifies that the products do not cause waste, improper use, improper consumption or water resource contamination.



Canadian and North American certificate which attests to the conformity of the equipment with the prescribed standards and control procedures of the facilities.



ISO 9001:2000 certifies all of the internal procedures and the quality of the production facilities.



European Conformity Mark

Entre los planes de futuro de la organización está seguir avanzando en el aprovechamiento de Sage 100 y Sage CRM. Para el período 2011-2012, Aguaviva tiene previsto dotar a todos sus técnicos de soporte de un dispositivo móvil con amplias capacidades y conectado al sistema central. Dicho sistema permitirá la firma de los partes de trabajo in situ por los clientes y facilitará el registro automático de las reparaciones en Sage CRM, además de extender el número de usuario de la solución a casi toda la plantilla de la organización.

“El éxito de nuestro entorno de información basado en las plataformas Sage, se ha debido en parte a nuestro empeño por hacer que todos los usuarios informáticos sean partícipes de su evolución”

Aguaviva también tiene previsto avanzar aún más en el control de los accesos a los datos, en el aprovechamiento de las capacidades del sistema CRM para la gestión de las tareas comerciales y de telemarketing, y para apoyar la toma de decisiones estratégicas.

Dentro de Sage 100, por otro lado, la compañía iniciará en breve el uso del módulo de gestión de inmovilizados, entre otras varias iniciativas orientadas a mejorar el aprovechamiento de los programas informáticos y la propia competitividad de la compañía.

“Hemos mejorado los tiempos de ejecución de tareas y de introducción de la información”

Los Beneficios

- Flexibilidad del sistema de gestión
- Automatización de las tareas
- Integridad y fiabilidad de la información

“Las plataformas de Sage nos han dotado, en nuestro día a día, de datos válidos para el control de todas las operaciones y de su evolución”

Carmen Villanueva,
Responsable del dpto. financiero de Aguaviva

Sage 100 y Sage CRM

Sage 100 es el ERP que mejor se adapta a las pequeñas y medianas empresas que necesitan una solución estándar para gestionar la facturación y la contabilidad de su negocio, con un proceso de implantación rápido y sencillo. Su amplia cobertura funcional y su inmediato despliegue son sus principales características.

Sage CRM da cobertura a las áreas de marketing, gestión de la fuerza de ventas y soporte a clientes, cubriendo totalmente el ciclo de relación con los clientes, desde la captación a la gestión de las oportunidades de venta y soporte y atención a la base instalada. Sage CRM es una aplicación 100% Web, lo que permite que sea fácilmente accesible por cualquier usuario desde múltiples dispositivos: portátiles, PDAs, BlackBerry®, iPhone™, etc. Es una solución fácil de usar e intuitiva, donde se ha cuidado especialmente su ergonomía.

Acerca de Sage

Con más de seis millones de clientes en todo el mundo, Sage es líder mundial en el desarrollo y comercialización de soluciones de gestión empresarial y servicios para empresas, de cualquier tamaño y sector de actividad. Presente en 26 países, cuenta con una plantilla de más de 13.400 empleados en todo el mundo, todos ellos expertos profesionales, consultores, técnicos, ingenieros, economistas, etc. La compañía trabaja con un canal de valor añadido de más de 23.000 socios y 40.000 despachos profesionales y expertos contables.

En España, Sage es el líder en desarrollo de soluciones de gestión empresarial para pequeñas y medianas empresas. La compañía cuenta con 25 delegaciones repartidas por todo el país, que dan servicio a una cartera de más de 350.000 clientes, 150.000 de ellos con contrato de servicio, además de 4.700 distribuidores de retail y 250 socios de valor añadido. Con una plantilla de 1.300 empleados, sus centros de atención reciben una media superior a las 8.000 llamadas de clientes al día.



Más información

Si deseas más información sobre los productos y servicios de Sage Soluciones de Gestión Empresarial, puedes ponerte en contacto con nosotros a través del 902 104 590 o visita: empresa.sage.es



Si deseas más información sobre Aguaviva, puedes encontrarla visitando www.aguaviva.eu



Si deseas más información sobre Aelis, puedes encontrarla visitando www.aelis.es