



NOMBRE DE LA EMPRESA OBJETO DEL ESTUDIO

**SOLUTEL**

NOMBRE DEL PROYECTO

Impulso a la gestión comercial

PRESIDENTE O GERENTE DE LA EMPRESA

D.Tomás Civera

LOCALIZACIÓN

Valencia, Barcelona y Murcia

NUMERO DE EMPLEADOS

20

AÑO DE FUNDACIÓN DE LA EMPRESA

1997

CONSULTORA QUE PRESENTA EL CASO

**FUERZA COMERCIAL CONSULTORÍA**

## ANTECEDENTES

En un mundo donde la gestión de la información, las telecomunicaciones y la transferencia de datos son críticos para que las empresas coordinen sus equipos y maximicen sus oportunidades, conectándose con sus clientes y proveedores allí donde se encuentren, **Solutel** proporciona servicios de valor añadido para las empresas dentro del ámbito de las redes de telecomunicaciones, de datos y en seguridad de red.

La calidad en la prestación del servicio es la gran ventaja competitiva de **Solutel**, teniendo un 98% de grado de fidelización de sus clientes en los contratos de mantenimiento anuales que firman con los mismos.

Las soluciones que presenta **Solutel** se basan en la INTEGRACIÓN de productos de terceros y operadores de telecomunicaciones con los servicios propios, consiguiendo que cada proyecto se ajuste a los requerimientos especiales de sus clientes y optimice.

Fundada en Valencia inicia su actividad en 1997 desarrollando proyectos de acceso remoto dentro del ámbito de esta comunidad. A partir de 1999, fecha en la que **Solutel** obtiene la **certificación de Premier Partner de CISCO SYSTEMS**, evoluciona con el mercado y reorienta su actividad para centrarse en la implantación y mantenimiento de proyectos de Ingeniería de Telecomunicaciones y Sistemas dentro del amplio espectro de las redes IP, seguridad y soporte de Red. Esta evolución se reafirma en el 2002, año en el que **Solutel** se especializa en VoIP, reconociéndose así toda su capacidad técnica y de Know-How para diseño, instalación y mantenimiento de redes multiservicio.





1.



2.

Actualmente son distribuidores de valor añadido de **CISCO SYSTEMS**, (líder mundial en Internetworking con el 80% de los routers de Internet) y punto de venta autorizado de TrendMicro, fabricante líder en el mercado de software antivirus corporativos. También trabajan e integran los productos de otros fabricantes de equipos como SUN MICROSYSTEMS, Checkpoint, Nokia, Nortel, Enterasys, Alcatel, 3COM y RADWARE.

Cuentan con la confianza de Pymes y Grandes Empresas, tanto del sector Privado como Público, trabajando a nivel Nacional para todo tipo de segmentos de actividad de Empresa.

Finalmente destacar que disponen de laboratorio propio para el ensayo de nuevas implantaciones y de líneas para establecer presentaciones a través de Videoconferencia en cualquier parte del Mundo.

## RETOS ESTRATÉGICOS

EL RETO, **INCREMENTAR las VENTAS un 20% en el 2011**, haciéndolo de una forma sostenible y estable, doblando la cartera de clientes y optimizando los márgenes ya que las operaciones de entrada en nuevos clientes sería con sacrificio de márgenes.

Tras ganar un concurso de instalación de nuevas soluciones de Cisco con TELEFONICA, **Solutel** se enfrentaba al reto que le suponía aprovechar todas las oportunidades que le ofrecía la red comercial y la cartera de clientes del gigante de las telecomunicaciones para **DUPLICAR** su propia CARTERA de CLIENTES ya que tenía un equipo técnico altamente profesional y entrenado, pero la gestión comercial había recaído fundamentalmente en los 3 propietarios de la empresa y un experto en fidelización.



1. Posibilidad de Videoconferencia en cualquier parte del Mundo /
2. Evento organizado por Solutel para realizar demostraciones de productos y diferentes acciones /
3. Equipo de Fuerza Comercial Consultoría desarrollando un proceso de mejora comercial.

3.

Además, encontrarse entre dos gigantes como Cisco y Telefónica les obligaba en poco tiempo a tener amplios resultados si se quería revalidar los acuerdos de distribución con los mismos o en caso contrario estas empresas se apoyarían en otros integradores.

Necesitaban **IMPULSAR su GESTIÓN COMERCIAL** haciéndola altamente eficaz, donde la profesionalidad en las propuestas y la negociación estuvieran a la par de la alta calidad de las soluciones técnicas y de esta forma aprovechar las oportunidades con clientes finales y el equipo de vendedores de telefónica.

## SOLUCIÓN PLANTEADA

En *Fuerza Comercial Consultoría* somos expertos en VENTAS y procesos Comerciales.

Estamos especializados en la creación, mejora y desarrollo de fuerzas de Venta y canales de distribución a través de procesos de Consultoría-Asesoría, Formación-Entrenamiento y Selección-Evaluación de los mejores perfiles Comerciales (incremento de VENTAS medio en nuestros clientes 15%-30%).

Hemos trabajado para más de 400 empresas de todo tipo de sectores y segmentos objetivo y tenemos presencia a nivel nacional en 3 delegaciones y 10 representaciones comerciales. En los últimos años hemos puesto en marcha más de 70 procesos de Mejora de VENTAS, hemos cubierto en selección más de 500 posiciones a nivel nacional en perfiles de Comerciales de alta implicación y Jefes de Venta de alta efectividad (más de 55.000 curriculumms evaluados y 6.000 profesionales entrevistados) hemos formado a mas de 1.200 Comerciales y Jefes de Venta con una Evaluación media de 9,2 sobre 10 y estamos presentes en 5 Master de 3 Escuelas de Negocio.

En el campo del diseño y mejora de procesos comerciales hemos acometido proyectos en empresas de la talla de Vodafone, Orange, Office Depot, Uni2, Vocento y en cientos de Pymes lo que ha llevado a dichas empresas a mejorar sus volúmenes de venta y márgenes notablemente, expandir su red comercial e incrementar sus Cuentas de Resultados.

Por todo ello lo que le propusimos a **Solutel** fue **FORTALECER su EQUIPO COMERCIAL y sus PROCESOS de VENTA**, plasmándolo en un **PLAN de ACCIÓN COMERCIAL 2011** que permitiera de forma rápida **EXPANDIR** la empresa e **INCREMENTAR SUS RESULTADOS en NUEVO NEGOCIO**, creando un **SISTEMA de GESTIÓN COMERCIAL** consistente y estable de **FUTURO**.

El trabajo se dividió en 2 Fases, una primera de Análisis, diagnóstico y diseño y una segunda de implantación y formación derivada de las necesidades detectadas en la primera.

La primera fase se materializó en un **PLAN de MEJORA COMERCIAL** con los siguientes apartados.

#### 1.- ANÁLISIS

DAFO de 4 elementos: Mercado / Producto / Fuerza de Ventas/ Técnicas de Ventas y Metodología de Trabajo apoyado en Estudios de Mercado, competencia y Marketing Mix.

**RESULTADO:** Modelo de VENTA. Estrategia y Ventajas competitivas (Estudio de CASOS de ÉXITO, misión, funciones, reporting y planning ).

#### 2.- OBJETIVOS y MEDIOS

Objetivos, Estrategias, Tácticas, Procedimientos, Control y Rediseño.

**RESULTADO:** Plan de Acción Comercial 2011 más Herramientas de Gestión Comercial.

#### 3.- GESTIÓN y MEJORA del EQUIPO COMERCIAL

Dimensión, puestos, funciones y procedimientos de Comunicación, Selección, Formación y entrenamiento, retención y desarrollo.

**RESULTADO:** Dimensionamiento, selección, organización y Formación del Departamento.

En la segunda fase estamos poniendo en marcha dicho Plan, desarrollando un programa de Dirección Temporal (Interim Management) junto a la Dirección de la Empresa, hasta que el Plan de Mejora Comercial este consolidado y lo pueda gestionar la propia empresa o si se decide de otra forma, consolidando un servicio externo de apoyo a la Dirección Comercial en la propia estructura de **SOLUTEL**.

## APLICACIÓN POR LA EMPRESA

En la **MEJORA de PERSONAS** se ha trabajado tres programas:

- Evaluación de personal interno de Solutel con el objetivo de estimar su potencial de ser Comerciales Preventa.
- Selección de nuevos Técnicos comerciales para Murcia y Valencia.
- Formación y entrenamiento en el Proceso de Venta Solutel.

En la **MEJORA de PROCESOS** se ha elaborado un proceso Comercial específico con el que se están cubriendo dos áreas

- Gestión de la Cartera de Clientes.: Se ha planificado una acción de Venta cruzada en toda la cartera y un programa de gestión de decisores.
- Generación y cierre de nuevas oportunidades.: Se está trabajando de forma especialmente intensa la Planificación y puesta en marcha de las nuevas oportunidades, maximizando la gestión del equipo comercial de telefónica en los distintos niveles jerárquicos que tiene la organización, sin dejar de lado al gestión de los clientes potenciales que llegan a través de leads y otros operadores.

## RESULTADO DE ÉXITO

El programa de mejora comercial está en marcha desde mediados del 2010 y desde principio de año se van produciendo incremento de oportunidades comerciales **DOBLANDO** las que se tenían el año anterior y a fecha de cierre de Diciembre de 2011 las **VENTAS** han CRECIDO un **42%** respecto al mismo periodo del 2010. Las expectativas son impresionantes y el grado de satisfacción de Telefónica y Cisco augura que la colaboración con estas dos empresas será larga y fructífera.

En tiempos de crisis hay que saber aprovechar más que nunca todas las oportunidades que se presentan, no saber hacerlo puede suponer la pérdida del negocio o incluso algo más trágico, morir de éxito si no se sabe responder a los requerimientos de los clientes y el mercado de forma profesional y eficaz.

Como conclusión final destacar que seguimos mejorando en creación de oportunidades de negocio y que estamos seguros el ÉXITO está ASEGURADO gracias a un trabajo altamente profesional y bien hecho de la mano de *Fuerza Comercial Consultoría*.