



NOMBRE DE LA EMPRESA OBJETO DEL ESTUDIO

INDUSTRIAS SALUDES

NOMBRE DEL PROYECTO

Eficiencia en la Fuerza Comercial

PRESIDENTE O GERENTE DE LA EMPRESA

Diego Aceituno Valderas

LOCALIZACIÓN

Valencia, Madrid, Barcelona, Sevilla

NUMERO DE EMPLEADOS

130

AÑO DE FUNDACIÓN DE LA EMPRESA

1900

CONSULTORA QUE PRESENTA EL CASO

IDI EIKON

ANTECEDENTES

Industrias Saludes tiene sus orígenes en una pequeña empresa familiar fundada en Valencia en 1900. Inicialmente, la empresa se dedicó a la fabricación y comercialización de señalización vial, placas de matrícula y todo tipo de señalética relacionada con tráfico.

A partir de los 60 la empresa evolucionó y además de estos productos, dedicó un sector al diseño y fabricación de accesorios del automóvil, motocicletas y náutica, siendo pioneros en productos tales como portaequipajes para turismos, cinturones de seguridad, cascos para motoristas y pilotos para una gran variedad de vehículos.

A principios de los 80, la empresa apostó por el diseño y creó un departamento para tal fin contando como colaboradores entre otros a los diseñadores Daniel Nebot y Javier Mariscal. A partir de aquí los productos de **Industrias Saludes** sufrieron una evolución cualitativa importante y nuevamente surgieron nuevas gamas de productos, de las cuales cabe destacar el mobiliario urbano y más recientemente los nuevos sistemas de señalización electrónica y sistemas de control.

Otra de las áreas de actividad por las que ha apostado la empresa ha sido la de mantenimientos y conservaciones integrales de señalización y equipamientos urbanos, habiendo realizado entre otras la conservación del Ayuntamiento de Valencia, los parques naturales de la Comunidad Valenciana, etc.

Actualmente su sede central se ubica en la localidad de Alcácer, Valencia y cuenta con delegaciones y centros logísticos en Madrid, Barcelona y Sevilla.

En SALUDES creemos que la investigación es el único camino para una continua mejora de nuestros procesos y productos. Es por ello, que existe un departamento dedicado de forma exclusiva a ello, desde donde se da rienda suelta a la experimentación y a la aplicación de nuevos métodos. Fruto de nuestro seguimiento a la I+D+i de la Comunidad Valenciana, colaboramos con la consultora *IDI Eikon*, y conocimos sus desarrollos tecnológicos, avalados por organismos e instituciones tanto nacionales como europeos, que nos han llevado a desarrollar procesos de gestión empresarial más innovadores, como el que presentamos en este caso.

Además, **Industrias Saludes** es socio de AIMME (Instituto Tecnológico Metalmetálico) y AIDO (Instituto Tecnológico de Óptica, Color e Imagen) pertenecientes ambos a REDIT (Red de Institutos Tecnológicos de la Comunidad Valenciana).

RETOS ESTRATÉGICOS

Saludes es una empresa en plena expansión, que además de trabajar en varios puntos de la geografía española, también desarrolla su labor a nivel internacional, a través de una consolidada red comercial que establece sus sedes en Valencia, Barcelona, y Madrid.

La distribución y movilidad de nuestra red comercial nos hizo plantearnos la apuesta por la gestión comercial a través de una herramienta informática para optimizar la gestión de nuestros clientes. Necesitábamos unificar el origen de los datos y la forma y el canal sobre el que los manejábamos pues el contexto de nuestra red era complejo y no nos permitía la eficacia necesaria para trabajar con agilidad y con la información constantemente actualizada.

En Saludes buscábamos un sistema que mejorara nuestros procesos de comunicación y “reporting” de los datos de nuestras visitas comerciales, agilizar las gestiones de cobro, implantar la geolocalización y seguimiento del estado de las acciones de nuestra red comercial así como añadir la posibilidad de hacerlo en un entorno móvil (a través, principalmente, de smartphones).

Estos retos se planteaban todavía más difíciles en el contexto de una red distribuida donde las necesidades de ejecución de informes deben de reportarse a la dirección comercial en tiempo real y con la mayor exactitud posible.

SOLUCIÓN PLANTEADA

En Saludes decidimos que necesitábamos una solución CRM (**Customer Relationship Management**) es decir un software que nos permitiera mejorar la relación con nuestros clientes y que constituyera, a su vez, una estrategia de negocio y de marketing enfocada principalmente en el cliente y que a la vez



supusiera un salto cualitativo en la gestión interna del departamento comercial y, de forma colateral, con el departamento de administración.

A partir de esta estrategia, queríamos realizar determinadas acciones que implicaran a los comerciales en la cadena de valor de la empresa y **definir procesos comerciales de valor añadido tanto para la gestión interna de nuestra organización como para nuestros propios clientes.**

Estas acciones son las siguientes:

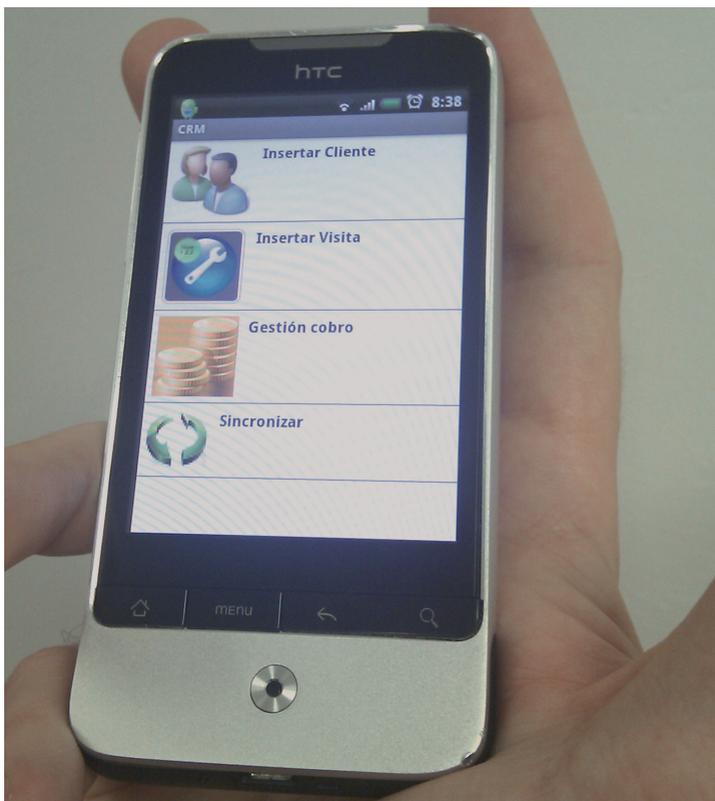
- **integrar:** En una sola base de datos integrada en la cadena comercial y los distintos canales/clientes: canales físicos, web / internet, smartphones;
- **inteligencia:** de la gestión y del marketing de clientes explotando la base de datos, optimizando las visitas, con análisis de informes en tiempo real y para aprovechar de forma integral la tecnología orientada a los resultados;
- **innovar:** en los procesos de gestión comercial y en la adopción de tecnología innovadora. La solución adoptada funciona 100% en Internet (en la nube) y es una solución única en su entorno aportando el valor añadido de la gestión en movilidad bien a través de smartphones o de tabletas (iPad).



APLICACIÓN POR LA EMPRESA

En el plano más práctico, Saludes ha logrado con la implantación de las soluciones planteadas por la consultora *IDI Eikon*, lo siguiente:

- Disponer de una **herramienta TIC integral** en los aspectos relacionados con la gestión comercial interna de la empresa y de su red comercial, **totalmente web**, que posibilita el acceso a la aplicación desde cualquier ubicación con disponer, simplemente, de un acceso a internet;
- Incorporar un **sistema de "reporting" y análisis de acciones comerciales** ejecutado en tiempo real y sincronizado siempre entre el área director comercial y la red de distribución y comercialización en todo España;



- Monitorizar la **geolocalización de las visitas y acciones comerciales** de la red comercial de la empresa;
- Hacer uso de las nuevas tecnologías –netbooks (mini-ordenadores), conexiones 3G, smartphones, tablets...- para reducir costes de gestión, papeles y **facilitar el trabajo en movilidad**;
- Reforzar las políticas de conciliación de la empresa, posibilitando el **“teletrabajo”** en situaciones puntuales debido a la oportunidad ofrecida por la tecnología implantada;

RESULTADO DE ÉXITO

Desde Saludes queremos señalar que la principal mejora alcanzada con la implantación de e-OER ha sido la organización de toda la información que manejábamos en el área comercial de la empresa, lo que facilita el trabajo, reduce el tiempo de acceso a los datos y mejora la eficiencia de nuestra actividad.

Asimismo, gracias a la implantación de las soluciones desarrolladas por *IDI Eikon*, Saludes ha logrado **mejorar y ampliar su red comercial** dado que los sistemas informáticos implantados no requieren más que un acceso a internet; ha **reducido costes ocultos** derivados del ahorro del tiempo a la hora de la notificación y elaboración de los informes comerciales así como los derivados de la implantación de un **software en la nube**, frente a otras alternativas, que evita la inversión en licencias, no requiere costes de mantenimiento y sigue un modelo de pago por uso.

Por último, simplemente señalar que la imagen de la compañía se ha visto reforzada ante nuestros propios trabajadores y clientes, como resultado del seguimiento de un modelo de innovación organizativa gracias a la incorporación de las nuevas tecnologías que además nos ha permitido **lograr ventajas competitivas frente a nuestros competidores, diferenciándonos como consecuencia de la agilidad en nuestras propuestas y gestiones comerciales.**