



Ciente: Drugstore Incorporated, S.A. de C.V. (Farmatodo)
Página Web: <http://www.farmatodo.com.mx/>
País: México
Industria: Farmacéutica

Software y Servicios

- Microsoft Dynamics CRM
- Microsoft Exchange 2003
- Microsoft Windows Server 2003

El Reto

Implementar una solución de gestión de clientes que permitiera elevar el nivel del servicio, así como integrar de forma sencilla la información generada desde nuestro propio sistema.

Los Beneficios:

- Seguimiento detallado de la información de los clientes externos e internos.
- Generación de base de conocimientos para responder a preguntas frecuentes de clientes.
- Control de membresías para un mejor seguimiento de su vigencia.
- Incremento en la productividad de las diferentes áreas involucradas.
- Mayor conocimiento de las preferencias de consumo.
- Generación de Publicidad dirigida hacia nuestros clientes.

Para más información acerca de los productos de Microsoft, llame al Centro de Atención a Clientes al 01 800 527 2000 en México o visite su sitio web en: <http://www.microsoft.com/mexico>

Para más información sobre los productos y servicios de ATX Business Solutions, llame al +52 241 417 66 00 o visite el sitio web: www.atx.com.mx

Microsoft CRM: La mejor solución para un mejor servicio

“Buscábamos una solución que nos permitiera explotar al máximo la información que tenemos para poder proporcionar un mejor servicio a nuestros clientes”.

Juan Antonio Padilla Romero
Director de Tecnología
Farmatodo

convierte a este sistema en una solución única en el sector de las farmacéuticas del país.

Farmatodo también posee el programa de fidelidad “Twogether”, el cuál consiste en otorgar descuentos a sus afiliados en todas sus compras a través de una tarjeta. Actualmente se cuenta con una base de 40,000 clientes fidelizados.

Problemática

Farmatodo contaba con un sistema de Gestión de la Relación con Clientes (CRM, por sus siglas en inglés) desarrollado por ellos mismos; dicho CRM cumplía con las necesidades básicas de un sistema de este tipo, y necesitaban una solución que les permitiera elevar el nivel de servicio que proporcionan.

La empresa requería un sistema que les ayudara a dar mayor seguimiento a sus clientes, conocer también sus preferencias de consumo para poder dar un mejor enfoque a las campañas publicitarias y de marketing; así como explotar al máximo la información que es generada desde su propio sistema, evitando la duplicidad de actividades.

Búsqueda de Soluciones

Farmatodo decidió que la mejor opción era recurrir a Microsoft para llevar a cabo la implementación de una solución que les ayudara a resolver su problemática. Microsoft ofreció a Farmatodo Dynamics CRM; como la mejor opción, ya que

Perfil

Farmatodo fue fundada el 23 de Agosto de 1983 como Farmacia Bella Vista por Ernesto Álvarez Tostado Jasso. Fue la primera que cambió el concepto de farmacia tradicional a farmacia de autoservicio, logrando colocarse con el tiempo, como la segunda cadena de farmacias más grande en Puebla, comprometida con otorgar una eficiente atención al cliente además de ofrecer una extensa gama de productos ofertados permanentemente. Actualmente cuenta con 32 sucursales en la ciudad de Puebla con ubicaciones cerca de casa u oficina brindando comodidad a sus clientes.

Farmatodo busca apoyar a la economía de sus clientes manteniendo precios bajos, ofreciendo un surtido extenso de productos, múltiples pagos de servicios, así como un Servicio Desmedido que se transforme en rapidez y en abaratar la receta de sus clientes.

La empresa cuenta con un sistema en línea (ERP) creado para resolver los problemas de los servicios médicos. Con este sistema, Farmatodo tiene la capacidad de entregar consumos de medicamentos divididos por paciente, por doctor, por centro de costos, por ventas o por zonas. Incluso, con este sistema, es posible conocer qué productos consumió un paciente durante el mes o qué recetó un médico. La información obtenida, cuando se requiere para ser analizada, se presenta ya sea en papel o de forma electrónica, lo que evita una doble captura de la misma. Toda esta información se prepara en línea para evitar errores, lo que



cubriría todas las necesidades planteadas por la empresa, además de ser un sistema amigable que se puede utilizar rápidamente y que permite aprovechar los beneficios de tecnologías innovadoras, dimensionadas a la medida de sus posibilidades.

Además, Microsoft también sugirió implementar Exchange Server 2003 como servidor de correo electrónico y colaboración diseñado para ayudar a los negocios a lograr una comunicación más eficaz; otra solución que se implementaría, a sugerencia de Microsoft fue Windows Server 2003, herramienta que permitiría una mejor gestión del almacenamiento de datos, así como mejores políticas de seguridad.

Implementación

La implementación corrió a cargo de ATX Business Solutions socio de negocios de Microsoft, cumpliendo con las variables esperadas por la empresa; se realizó en el tiempo previsto, dentro de presupuesto y con el alcance esperado.

Para lograr que la implementación fuera exitosa, se llevó a cabo una estricta metodología basada en grupos de trabajo; se gestionó con base en las fases de Diagnóstico, Análisis, Diseño, Desarrollo, Despliegue y Pruebas, entendiendo e implementando las necesidades de negocio de la empresa, junto con un proceso de capacitación previa, durante y post-arraque.

Beneficios

La solución implementada por Microsoft fue la mejor opción para Farmatodo, ya que cubrió todas las necesidades planteadas por la empresa, tuvo una adopción exitosa por parte de los usuarios, se adaptó rápidamente al esquema del negocio y tiene un bajo Costo Total de Propiedad; además, su implementación, administración y actualización son sencillas de realizar, lo que permite aprovechar a la perfección todos los beneficios que ofrece.

Después de la implementación, Farmatodo es capaz llevar a cabo un seguimiento detallado a sus clientes, incluyendo información como padecimientos y control a enfermedades crónicas; además han podido generar una base de conocimientos que les ayuda a responder preguntas frecuentes realizadas por sus clientes.

También gracias a la solución implementada, se cuenta con un mayor control de membresías, lo que permite llevar un seguimiento de la vigencia de las mismas en programas de descuento a los que se encuentran afiliados los clientes. Incluso, la solución ha potenciado la productividad de las diferentes áreas involucradas de la empresa.

Farmatodo ha podido elevar el nivel del servicio que ofrece a sus clientes gracias a la solución implementada por Microsoft y su socio de Negocio ATX; manteniendo así su objetivo de llevar salud e higiene a sus clientes con los mejores recursos humanos y técnicos.

“La solución de Microsoft se adaptó a la perfección a los requerimientos de la empresa”.

Juan Antonio Padilla Romero
Director de Tecnología
Farmatodo.

