

“Grupo Farmatodo da la bienvenida a la productividad y eficiencia con las soluciones de Microsoft”.



Perfil del Cliente:

Grupo Farmatodo es una compañía fundada el 23 de Agosto de 1983 por el empresario Ernesto Álvarez Tostado Jasso en la ciudad de Puebla. Fue una de las primeras Farmacias en México que cambió el concepto de farmacia al de autoservicio, logrando colocarse con el tiempo como una de las cadenas más importantes del país. Actualmente cuenta con 130 puntos de venta que ofrecen sus productos en la zona centro del país que incluyen servicio a domicilio.

Ciente: FARMATODO S.A. DE C.V



Página Web: www.farmatodo.com.mx

País: México

Industria: Distribución productos Farmacéuticos

Software y Servicios

Microsoft Dynamics CRM

Office 365

"Hoy en día los medios de comunicación habituales no son suficientes dentro de la organización y dentro de nuestra planeación estratégica.

La comunicación organizacional es uno de los pilares, fortalecer el tema de comunicación organizacional para nosotros es primordial, es por ello que decidimos Office 365".

Gerardo Chávez

Dir. De Desarrollo Organizacional

Situación Inicial:

Debido a su amplio crecimiento Grupo Farmatodo necesitaba contar con herramientas que les permitiera:

- Estar mejor comunicados, transmitir mensajes desde cualquier lugar y en cualquier momento y que esto no representara gastos de telefonía.
- Informar de manera más social a sus colaboradores acerca de las novedades, noticias y/o próximos eventos de la compañía.
- Mantener reuniones virtuales que les permitiera ahorrar costos de traslado en diferentes oficinas.
- Contar con una solución que les permitirá almacenar documentos en la nube y poder compartir esos documentos para trabajar de manera colaborativa en la organización.
- Tener herramientas de productividad CRM con inteligencia empresarial y de gestión de clientes que les ayudará a conducir su negocio al éxito de manera inteligente con el ritmo del mercado.



Solución:

Para solucionar esta problemática Grupo Farmatodo eligió a Microsoft Dynamics CRM, una aplicación que actualmente es utilizado por más de 120 personas y que administra la información de más de 70,000 clientes y a Office 365 como aliado para la productividad de los 1,200 empleados que integran a **Grupo Farmatodo**. Con estas herramientas obtiene beneficios como mayor comunicación entre sus colaboradores, logrando que la compañía completa adopte la herramienta y se integre con la misma.

Con la tecnología de Microsoft, ATX Business Solutions diseñó, desarrolló e implantó una solución de relacionamiento con el cliente que se integra a su programa de fidelidad (compuesta por tarjetas de clientes preferentes); y que les permite monitorear el consumo y anticiparse a su compra, así como brindar un mejor servicio ya que pronosticando la compra del cliente, Grupo Farmatodo puede contactarlos y ofrecerle promociones y/o servicio a domicilio de sus medicamentos.

La implementación de Microsoft Dynamics CRM en conjunto con Office 365, ha permitido tener una mejor comunicación basada en el servicio al cliente, por ejemplo mediante los dispositivos móviles los supervisores de tiendas pueden generar casos de inconvenientes que tengan en la infraestructura de los puntos de venta o algún otro requerimiento relacionado con la organización.

De esta forma la solicitud llega al responsable de solucionar dicho requerimiento y posteriormente pueden dar seguimiento mediante Yammer o Lync, e integrar documentos con SharePoint Online.

Beneficios:

- Con Office 365 y Microsoft Dynamics CRM, Farmatodo cuenta con soluciones integradas de comunicación y productividad que ayudan a sus colaboradores a hacer más con menos, a estar mejor comunicados y a mantenerse siempre al día con las mejores herramientas tecnológicas.
- Microsoft cumplió con todas las necesidades planteadas por la empresa, incluyendo una exitosa adopción por los usuarios y un bajo costo total de propiedad; además, la implementación, gestión y actualización son simples de realizar, lo que permite aprovechar a la perfección todos los beneficios que ofrece.
- Hoy Farmatodo es capaz de tener un seguimiento detallado y oportuno de sus clientes, tener mayor control de la pertenencia del cliente e implementar fácilmente programas de lealtad.

“Gracias al trabajo de ATX implementando Microsoft Dynamics CRM y Microsoft Office 365, nos ha permitido brindar como departamento de TI a Farmatodo soluciones integrales, que nos dan la ventaja de otorgar más valor a la compañía y a nuestros clientes”.

*Antonio Padilla
Director de sistemas*