



CA Technologies identifica, capta y fideliza a clientes de todo el mundo de forma más efectiva con Informatica

El equipo de desarrollo de negocio de una de las compañías líderes en software y soluciones de gestión de IT emplea un servicio de integración en cloud sencillo y rentable para crear una vista única y global de miles de oportunidades.

HECHOS RELEVANTES

Iniciativas Empresariales

- Captar y retener a clientes.
- Aumentar la eficiencia de la gestión de ventas.
- Acelerar la toma de decisiones sobre ventas, marketing y servicio.

Estrategia Tecnológica

CA Technologies recurrió a la Plataforma de Informatica, una plataforma escalable y segura, compuesta en este caso por Informatica PowerCenter®, Informatica PowerExchange® for Salesforce CRM™ e Informatica Cloud Services, para unificar las distintas oportunidades de Salesforce CRM en función de la cuenta correspondiente y para integrar las diversas ofertas de soporte, productos, servicios y formación. Este servicio sencillo y productivo para los usuarios de negocio presenta un intuitivo wizard de integración, una programación automatizada de tareas, una función de transformación de datos mediante una interfaz web de “arrastrar y soltar” y compatibilidad con múltiples objetos de Salesforce CRM para gestionar contactos y cuentas.

“Gracias a Informatica Cloud Services, llevamos a cabo la migración de Salesforce CRM en una tercera parte del tiempo previsto, reduciendo así en tres meses el tiempo de implementación.”

– Andre Pimentel, director sénior de operaciones, CA Technologies

Resumen Ejecutivo

CA Technologies tenía un problema real, notorio y urgente. La empresa, líder en software y soluciones de gestión de IT, empleaba una única instancia de Salesforce CRM basado en cloud. Sin embargo, se abrían y se gestionaban diversas oportunidades para un mismo cliente y un mismo contrato. Así, cada línea de negocio (ventas, servicios, soporte, etc.) poseía su propia perspectiva de la relación con el cliente, por lo que muchas oportunidades de venta se solapaban y caía la efectividad de las actividades de ventas, marketing y servicio.

La compañía decidió utilizar como estándar Informatica Cloud Services para integrar las distintas oportunidades de Salesforce CRM en una perspectiva global y unificada de cada relación con el cliente. Estos servicios sencillos, productivos y seguros para usuarios de negocio, que se implantaron tres veces más rápido que la migración de codificación manual y con cuatro empleados menos, permiten a CA Technologies identificar con precisión las oportunidades, aumentar la efectividad de las ventas y mejorar el soporte y la atención al cliente.

Unos servicios de IT más flexibles

CA tiene un nuevo nombre. Cuando la empresa de software y soluciones de gestión de IT reveló hace poco su nuevo nombre —CA Technologies—, demostró su renovada determinación de gestionar

Ventajas

- **Con Informatica Cloud Services la migración de Salesforce CRM se llevó a cabo en una tercera parte del tiempo previsto y con la participación de cuatro empleados menos.**
- **CA Technologies dispone de datos operativos fiables con mayor rapidez para identificar y gestionar oportunidades de venta y/o servicio.**
- **La empresa accede a los datos del cloud y los integra de forma fácil y rentable.**
- **Se ha fomentado una colaboración más estrecha entre las líneas de negocio.**
- **CA Technologies ha obtenido una vista única de la información sobre ventas de cada cuenta, así como de todos los productos y ofertas de un contrato específico, para cada uno de los clientes que posee en todo el mundo.**
- **Los usuarios de negocio disponen de servicios sencillos y productivos.**
- **Gracias al apoyo de los Servicios Profesionales de Informatica, el proyecto se realizó dentro del plazo y el presupuesto fijados.**

Aspectos Fundamentales

- **Solución: Integración de datos en cloud.**
- **Productos: Informatica PowerCenter, Informatica PowerExchange for Salesforce CRM e Informatica Cloud Services.**
- **Servicios: Servicios Profesionales de Informatica.**
- **Fuentes: Múltiples oportunidades de Salesforce CRM.**
- **Destino: Oportunidades de Salesforce CRM unificadas por cuenta.**

y asegurar los entornos de IT, así como de proporcionar a sus clientes unos servicios de IT más flexibles. También hizo hincapié en el futuro de la empresa como líder en la entrega de soluciones que revolucionarán la manera en que IT impulsa la agilidad del negocio. Andre Pimentel ha estado poniendo en práctica esa entrega de servicios flexibles de IT y esa agilidad empresarial.

Pimentel es director sénior de operaciones de CA Technologies y parte de sus funciones consisten en potenciar el negocio mediante la tecnología centrándose en la organización del marketing, ventas, servicios y soporte de la empresa. En estrecha colaboración con el departamento de IT, Pimentel y su equipo se encargan de administrar el entorno empresarial de software como servicio (SaaS) de Salesforce CRM. Más de 5.000 usuarios de CA Technologies de todo el mundo confían en esta plataforma de cloud computing para gestionar de forma efectiva el proceso de ventas, proporcionar un soporte coherente y de alta calidad a los clientes, e impulsar otros servicios como la formación o las relaciones con los socios.

El problema de CA Technologies era que su sistema Salesforce CRM no ofrecía un reflejo exacto de una oportunidad típica de ventas al cliente. Cada uno de los grupos relacionados con el equipo de ventas (ventas, servicios, formación y soporte) tenía su propia perspectiva independiente de la oportunidad. Un contrato podía consistir en la venta de un producto y un acuerdo de provisión de servicios profesionales, un acuerdo de formación e incluso una oferta de soporte. Así, se realizaba un seguimiento de hasta 5 oportunidades distintas, todas ellas ligadas al mismo contrato. Este solapamiento afectaba a la efectividad de ventas, marketing y servicio, y dificultaba el acceso de los ejecutivos a una perspectiva real de la situación de negocio.

Creación de una vista única de cada oportunidad

“Nuestro objetivo era realizar un seguimiento de las oportunidades que correspondieran al contrato real”, explica Pimentel. “Esto comportaba la creación de una vista única de cada oportunidad de Salesforce CRM para todas las líneas de negocio. Para ello, necesitábamos fusionar nuestros productos existentes y todas esas oportunidades abiertas y dispares. Nos enfrentamos a casos en los que tuvimos que comprimir cuatro, cinco o seis oportunidades en una, integrando todos los datos asociados de productos, clientes, socios y servicios, entre otros. Fue una tarea enorme”.

Mantener el statu quo conllevaba un peligro real. Por ejemplo, el plazo de un acuerdo de provisión de servicios puede estar relacionado con un conjunto de metas dentro de una oportunidad, mientras que los entregables de formación o soporte al cliente pueden tener un plazo completamente distinto dentro de otra oportunidad, aunque estén relacionados con la misma cuenta o contrato. Del mismo modo, el equipo de ventas puede registrar un contrato por un valor de 100.000 dólares ignorando que existe otro acuerdo de servicios que debe tenerse en cuenta. “Necesitábamos tener una única versión de la realidad. Con el seguimiento de muchas oportunidades distintas que formaban parte del mismo proceso resultaba muy difícil confiar en los datos que obteníamos y, por tanto, tomar decisiones fiables”, afirma Pimentel. “En ocasiones recurríamos a la manipulación manual de los datos para obtener una perspectiva fiable del proceso de ventas, servicios, formación y soporte, pero era una tarea lenta que daba pie a cometer errores”.

Una de las razones principales por las que CA Technologies utiliza Salesforce CRM es por su flexibilidad. El modelo de cloud se adapta al cambio muy rápidamente, es rentable y resulta muy fácil de utilizar. Esas mismas cualidades buscaban Pimentel y su equipo en la solución de integración de datos que unificaría el entorno de Salesforce CRM. CA Technologies lleva varios años usando la Plataforma de Informática. Recientemente la empleó para integrar datos entre su anterior sistema de contratos y su sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) de SAP.

“En lo que respecta al programa de migración de Salesforce CRM, no teníamos a ningún otro proveedor en el punto de mira. Como la Plataforma de Informática ya nos había proporcionado muy buenos resultados, estábamos seguros de que la solución de integración de datos en el cloud de Informática nos permitiría acceder a todos los datos del cloud e integrarlos de forma fácil y rentable. Hasta en Salesforce.com nos recomendaron que utilizáramos Informática Cloud Services”, asegura Pimentel.

Una única perspectiva de cada uno de los clientes de CA Technologies en todo el mundo

CA Technologies ha implementado la Plataforma de Informática, en este caso Informática Cloud Services, para extraer el máximo valor de sus datos de Salesforce CRM. Con la solución escalable y segura de integración en cloud “de Salesforce a Salesforce” se han migrado y fusionado datos de oportunidades de ventas, servicios, formación y soporte tres veces más rápido que con las técnicas de migración convencionales. El resultado es una visión única de cada proceso de CA Technologies que se desarrolla en cualquier parte del mundo. Ahora las cuentas están sincronizadas con los productos y las ofertas dentro de una misma oportunidad de venta, a la vez que es posible ver los distintos hitos asignados a cada aspecto de la oportunidad.

El negocio había solicitado de forma urgente la fusión de los datos de Salesforce CRM en una única oportunidad común de Salesforce. Los profesionales de ventas y servicio de CA Technologies consultaban siempre datos fragmentados, se dejaban pasar oportunidades, los clientes recibían múltiples solicitudes solapadas de distintas áreas del negocio y los ejecutivos de la empresa hacían un gran esfuerzo para mantener una perspectiva fiable del proceso de ventas. Puesto que Informática Cloud Services ofrece servicios sencillos y productivos para los usuarios de negocio (con una formación mínima se puede configurar y administrar la tecnología), el equipo de Pimentel y el departamento de IT pudieron realizar la migración muy rápidamente.

“Gracias a Informática Cloud Services, llevamos a cabo la migración de Salesforce CRM en una tercera parte del tiempo previsto, reduciendo así en tres meses el tiempo de implementación. Si hubiéramos volcado los datos en SQL Server y creado una serie de algoritmos de codificación manual, la migración habría llevado probablemente tres meses o más. En cambio, la acabamos en un mes y necesitamos cuatro personas menos de las que hubiéramos requerido en caso de decantarnos por la codificación manual”, añade Pimentel.

“Gracias a esta migración acelerada, CA Technologies dispuso de datos operativos fiables con mayor rapidez para identificar y gestionar las oportunidades de venta. Esto también influye positivamente en los ingresos. Además, la colaboración entre todas las líneas de negocio ha salido reforzada, ya que ahora comparten la misma visión de los datos”.

Conocimientos, soporte y profesionalidad

Durante la migración, CA Technologies contó con el respaldo de los Servicios Profesionales de Informatica para establecer qué elementos de los datos debían tenerse en cuenta y, a continuación, para mapear esos elementos desde los antiguos objetos de oportunidades de Salesforce CRM hasta los nuevos. También ayudaron al equipo de Pimentel y al departamento de IT con la creación de scripts en Informatica Cloud Services, conectando las dos fuentes de datos, revisando los pasos de la migración y asegurándose de que no hubiera errores. “Si no hubiera sido por los Servicios Profesionales de Informatica, la migración habría durado tres meses”, asegura Pimentel. “Sus conocimientos, soporte y profesionalidad han sido cruciales para acabar el proyecto a tiempo (en 30 días) y respetando el presupuesto”.

La relación con Informatica es cada vez más sólida. En adelante, CA Technologies seguirá aprovechando la Plataforma de Informatica para sus iniciativas de integración de datos, empleando esta tecnología probada y escalable para obtener unas potentes capacidades bidireccionales de carga y extracción de datos cada vez que sea necesario. “La gran popularidad de Informatica Cloud Services se debe a su facilidad de uso. En el ámbito de los negocios también queremos utilizar más estos servicios, ya que la obtención de resultados es muy rápida y rentable”, concluye Pimentel.

Más información

Obtenga más información sobre la Plataforma de Informatica. Visítenos en www.informatica.com/ es o llame al 917 876 140.

Acerca de Informatica

Informatica Corporation (NASDAQ: INFA) es el proveedor independiente de software y servicios de integración de datos número uno del mundo. Empresas de todo el mundo aumentan su ventaja competitiva en la actual economía global de la información con datos oportunos, pertinentes y fiables para cumplir sus principales imperativos de negocio. Más de 4.000 empresas de todo el mundo recurren a Informatica para consultar, integrar y poder confiar en los activos de información guardados en los sistemas tradicionales de la empresa, en sistemas externos y en el cloud.



Informatica en España: Albasanz 15, 28037 Madrid · Constitución 1, 08960 Sant Just Desvern, Barcelona
Teléfono: 917 876 140. Fax: 933 714 895. www.informatica.com/es

Sede central mundial: 100 Cardinal Way, Redwood City, CA 94063 (Estados Unidos)
Teléfono: + (1) 650.385.5000. Fax: 650.385.5500. Número gratuito en Estados Unidos: 1.800.653.9871 www.informatica.com

Sucursales de Informatica en el mundo: Alemania · Australia · Bélgica · Canadá · China · Corea · España · Estados Unidos · Francia · Irlanda · Japón · Países Bajos · Portugal · Reino Unido · Singapur · Suiza

© 2008 Informatica Corporation. Todos los derechos reservados. Impreso en España. Informatica, el logotipo de Informatica y Data Explorer son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Informatica Corporation en los Estados Unidos y en jurisdicciones de todo el mundo. Todos los demás nombres de compañías y productos son nombres comerciales o marcas comerciales registradas de sus respectivos dueños.