

DECISIONS CHANGE LIFE. ///

C4C

CASO DE ÉXITO

Grupo Cementos Chihuahua (GCC), S.A.B. de C.V. es una empresa que se dedica a la producción de cemento, concreto premezclado, agregados y otros productos relacionados a la industria de la construcción, y cuya operación dio inicio en el año 1941.

GCC tiene presencia en el estado de Chihuahua, México y en Estados Unidos. Cuenta con plantas en Nuevo México, Dakota del Sur y Colorado. Su producción anual de cemento es alrededor de 4.6 millones de toneladas, divididas 2.4 millones para Estados Unidos y 2.2 millones para Chihuahua, México.

GCC implementó el ERP y CRM de SAP entre los años 2009 a 2010. Teniendo los módulos de contabilidad, compras, venta y recursos humanos para el ERP; en tanto para CRM se implementaron los módulos de servicios, manejo de oportunidades y ventas.

Como parte de su evolución, GCC decidió a finales del año 2014 migrar sus sistemas actuales; pero además, GCC deseaba que las nuevas versiones tuvieran soporte en tecnologías emergentes, sobre todo que sus vendedores y empleados tuvieran acceso a sus aplicativos a

través de dispositivos móviles. Es así, que en marzo del 2015, GCC decide implementar **C4C (Cloud For Customer)**, haciendo un paradigma total en la forma en cómo se venía trabajando.

Nubaj fue la casa consultora que ganó la implementación de C4C, la cual inició a finales de julio de 2015 y su salida a productivo en febrero del 2016. La funcionalidad que fue implementada es la siguiente:

- Gestión de cuentas y contactos (clientes, contactos y prospectos)
- Marketing (campañas, grupos objetivo y cuestionarios)
- Ventas (manejo de oportunidades, cotizaciones y pedidos)
- Servicios (tickets para soporte a empleados, tickets para soporte a clientes)
- Gestión de actividades y citas sincronizados con Microsoft® Outlook.
- Gestión de visitas (rutas, check in y check out)
- Manejo de múltiples reportes analíticos

Los usuarios beneficiados de esta implementación son 60 para la división México y Estados Unidos.

Dentro de los beneficios que se tendrán con esta implementación se encuentran los siguientes:

- Solución preconfigurada, de fácil configuración; con una interfaz de usuario amigable, intuitivo y atractivo.
- Movilidad en las tareas realizadas por el equipo de venta, teniendo soporte para los dispositivos de mayor uso en el mercado mexicano y estadounidense.
- Posibilidades de que el equipo de venta trabaje en línea y fuera de línea.
- Integración con cotizaciones y pedidos de venta con el ERP de SAP, así como datos maestros (clientes, productos, esquemas de precio).
- Integración a nivel de 360 grados, pasando por actividades de preventa, venta, servicios y social media.
- Actualización permanente de la infraestructura a nivel de hardware y a nivel de software.
- No se necesita un equipo fijo o en sitio, por parte de GCC, que se encargue de darle mantenimiento y actualización a la infraestructura de hardware y software.
- Trazabilidad, en el futuro, de los cambios realizados en la herramienta a nivel de configuración versus reglas de negocio.
- Plataforma en tecnologías emergentes, soportada en una nube de alta disponibilidad y desplegable a múltiples plataformas e interfaces de usuario (navegador de Internet, aplicación para tabletas electrónicas, teléfonos inteligentes).