



## **Unidad Editorial moderniza su sistema de atención al cliente con SAP**

*Stratesys Consulting ha sido el partner encargado de implantar SAP CRM 7.0*

**Madrid, 15 de diciembre de 2009.-** Unidad Editorial ha puesto en marcha un proyecto de modernización de todo su sistema de atención al cliente a través de la implantación de la última versión del CRM de SAP, SAP CRM 7.0. Con esta nueva aplicación, implantada por Stratesys Consulting, el grupo ha cumplido con sus objetivos de disponer de una herramienta que permitiera a los agentes del Centro de Atención al cliente dar un servicio aún mejor a los más de un millón de lectores y que agilizará las cerca de 1.300 operaciones que realizan diariamente.

Desde que se llevó a cabo la fusión del Grupo Recoletos y Unedisa en 2007, Unidad Editorial se ha convertido en uno de los principales grupos españoles de prensa escrita, tanto por distribución como por número de lectores, con medios tan importantes como El Mundo, Marca o Expansión. Ante la envergadura de este grupo y su continua expansión a nuevos mercados, Unidad Editorial buscaba contar con una solución para la gestión de las relaciones con los clientes de rápida implantación, flexible, escalable y con capacidad para adaptarse a los cambios del mercado y de las diferentes áreas de negocio. Asimismo, querían que la operativa de los más de 60 operadores repartidos por los Centros de Atención a clientes se viera simplificada con el fin garantizar el correcto funcionamiento de los diferentes flujos de procesos de negocio existentes.

Tras una evaluación de las diferentes alternativas del mercado, Unidad Editorial decidió confiar en SAP CRM 7.0 por su capacidad de integración con los procesos ejecutados en su ERP, por su flexibilidad para adaptar los procesos desarrollados a los cambios del negocio, por sus escenarios preconfigurados para marketing, ventas y servicios, y por su elevada escalabilidad que garantiza la cobertura a las necesidades futuras. *“Después de analizar las necesidades funcionales futuras, vimos que SAP CRM 7.0 nos permitiría implementarlas con un menor coste y esfuerzo”*, ha señalado Ana Serradilla. Responsable del Área de Distribución y Marketing de Unidad Editorial.

La solución SAP CRM 7.0 implantada por Stratesys Consulting en Unidad Editorial da soporte a la gestión de cuentas y contactos, productos, actividades, reclamaciones y consultas, pedidos de venta, campañas y documentos dentro del escenario Interaction Center. Cabe destacar que la aplicación es utilizada fundamentalmente por personal externo al grupo, ya que los procesos se llevan a cabo en dos Centros de Atención a clientes ubicados en Madrid y Barcelona. A nivel interno, es el departamento de Marketing el que

utiliza la aplicación, definiendo las campañas y políticas de su línea de negocio que tienen que gestionar los operadores de estos Centros de Atención a clientes.

### **Beneficios clave obtenidos**

Entre los principales beneficios obtenidos por Unidad Editorial destaca, en primer lugar, la consecución de mejoras en el rendimiento y usabilidad de la aplicación, con lo que se ha conseguido reducir notablemente los tiempos dedicados por los agentes de los Centros de Atención a clientes en la ejecución de los procesos, con lo que se incrementa la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Por otra parte, se ha reducido el coste de mantenimiento del interfaz de usuario ante la gran versatilidad de la aplicación a la hora de personalizar ese interfaz, lo que ha acortado drásticamente los tiempos de desarrollo y se ha simplificado el uso del sistema.

Asimismo, cabe destacar la incorporación de las funcionalidades necesarias para gestionar de forma integrada las actividades realizadas por los operadores de los Centros de Atención a clientes, así como la integración de los procesos desarrollados a través de SAP Portal en SAP CRM 7.0 al ejecutarse toda la aplicación en entorno Web.

*“La nueva plataforma nos ha proporcionado un entorno web común para todas las funcionalidades y hemos identificado bastantes ventajas funcionales y tecnológicas que implementaremos próximamente”,* ha declarado Alex Palomo, Director de Sistemas de Unidad Editorial.

### **Acerca de Stratesys Consulting**

Stratesys Consulting es una compañía independiente, con capital 100% español, altamente especializada en servicios de consultoría IT basados esencialmente en la plataforma tecnológica SAP. Desde sus inicios hace ya 12 años, ha estado inmersa en el desarrollo de numerosos proyectos, creando soluciones de negocio en más de 130 clientes, consolidándose progresivamente su presencia en diversos sectores y fortaleciéndose el reconocimiento y liderazgo de la firma en el mercado. Esta progresión sólo ha sido posible construyendo simultáneamente un magnífico grupo humano, equipo que en la actualidad lo integran 300 profesionales de elevada cualificación y contrastada experiencia, distribuidos en sus 6 oficinas y centros de desarrollo.

Para obtener más información, visite, [www.stratesys.es](http://www.stratesys.es)

### **Acerca de SAP**

SAP es el proveedor líder mundial de software de negocio\*, ofreciendo aplicaciones y servicios que ayuda a las empresas de todos los tamaños y en más de 25 sectores a mejorar el funcionamiento de su negocio. Con cerca de más de 92.000 clientes en 120 países, SAP cotiza en diversos índices bursátiles, incluyendo la Bolsa de Frankfurt y NYSE, bajo el símbolo “SAP.” Para obtener más información, visite [www.sap.com](http://www.sap.com).

###

\*SAP define las soluciones de negocio como aquellas compuestas por Planificación de Recursos Empresariales, business intelligence y aplicaciones de software relacionadas

*Unidad Editorial moderniza su sistema de atención al cliente con SAP*

**Para más información:**

**SAP ESPAÑA**

Belén Martínez Millán  
[belen.martinez@sap.com](mailto:belen.martinez@sap.com)  
Tel.: 91 456 72 20

**01 CONSULTING**

M<sup>a</sup> Luisa Rodríguez / María Fernández  
[informacion@01consulting.com](mailto:informacion@01consulting.com)  
Tel.: 91 713 18 10

**STRATESYS CONSULTING**

Jesús Álvarez-Cascos – Director de Operaciones  
[info@stratesys.es](mailto:info@stratesys.es)  
Tel.: 91 360 49 60