



**Sistemas de Alimentación S.A.**

**“GRACIAS A ESTE CRM PUDIMOS INTEGRAR  
NUESTRAS 3 PLATAFORMAS DE NEGOCIOS Y  
GESTIONAR TODA LA INFORMACION DE  
NUESTRO PRODUCTO KALIBRATE”**

Esta joven compañía chilena nacida el 2009 necesitaba contar con una plataforma de gestión de información que les permitiera conocer de cerca las necesidades de sus clientes y mejorar sus servicios de pre y post venta, y así poder brindar una experiencia satisfactoria, a los miles de chilenos que han creído en este programa de pérdida de peso lanzado el 2009.



## Situación

La empresa chilena Sistemas de Alimentación S.A. (SALSA) es una compañía joven, que ya había empezado a vender sus primeros productos al mercado local en junio del 2009. Y desde hace unos meses ha salido con su primer producto al mercado masivo con el reconocido “Kalibrate”, un sistema nutricional que funciona en base a diferentes planes y comidas para poder bajar de peso, sin dejar de alimentarse bien.

Así la gente interesada en el producto, en el mall, vía telefónica o la web, adquiere el programa y se procede a enviar la comida por una cierta cantidad de tiempo, entre dos a doce semanas. Allí se le envía al cliente un desayuno, un almuerzo, un snack y una cena para cada uno de los días de la semana si es mujer, y se agrega un snack si es hombre.

Por otra parte, la compra de estos planes les da derecho a los clientes a utilizar el servicio de nutricionistas de Kalibrate por las dudas que tuviera el usuario, y donde este personal nutricional, también se preocupa de llevar un seguimiento nutricional programado de estos pacientes al día, la semana, o al mes; o como lo prefiera el cliente. Pero para llegar a tener un buen control de todo este proceso nutricional, cuando se inició la empresa, comenzaron a ver qué sistema de gestión podría acompañarlos mejor en sus procesos de negocios.

“Inicialmente creíamos que tener solo un ERP nos bastaba, pero por sí sólo, este no hace todas las cosas que necesitábamos, donde además teníamos la necesidad de tener un call center multitasking, pero igualmente se quedaba corto en usabilidad y funcionalidades. Por otra parte, nuestra página web era muy simple y tampoco cubría nuestros objetivos de gestión”, explica Fabián Biderman gerente general de Sistemas de Alimentación.

En resumen, había un call center, un sistema de venta por web y un Back-Office con SAP Business One. Pero lo que necesitaban era en verdad un sistema que consolidara e integrara estas 3 aplicaciones y se consolidara como un sistema Front-Office. “Fue allí donde nos decidimos por el CRM Dynamics porque era la plataforma que mejor se acomodaba a nuestros requerimientos inmediatos y era la más flexible para poder escalar para futuros productos de la compañía”, enfatiza Biderman.

## CRM a la Carta

Con este CRM lo que la empresa quería era tener una herramienta que les permitiera hacer sus ventas, personalizar sus planes, darles aplicaciones a las nutricionistas para que puedan hacer los seguimientos nutricionales, saber quiénes eran sus clientes, entre otras cosas, y con Dynamics era muy fácil de realizar.



**EMPRESA:** Sistemas de Alimentación S.A. (SALSA)

**PAIS:** Chile

**WEB:** [www.kalibrate.cl](http://www.kalibrate.cl)

**SECTOR:** Alimenticio

**PERFIL:** Empresa chilena de sistemas de alimentación formada en el año 2008 con experiencia en la comercialización de productos y servicios para la alimentación saludable y el bienestar.

Su equipo humano está conformado por profesionales con conocimientos profundos y habilidades en logística, nutrición, administración de empresas y servicio cliente.



“Con esta aplicación sabíamos que contábamos con una herramienta que nos permitía tener todo un manejo de clientes, que sabíamos que a través del ERP no íbamos a lograr. El valor agregado que aporta Dynamics a nuestro negocio es muy valioso y de suma importancia y se ha consolidado como la “estrella” de todas nuestras aplicaciones. Con esto no perdemos ninguna oportunidad de atender a nuestros clientes y la integración con el call center para eso, fue fundamental cuando lanzamos Kalibrate, y hasta el día de hoy, ha funcionado muy bien” comenta el Biderman.

Además gracias a este CRM, la empresa puede controlar y ver la rentabilidad de las campañas publicitarias de Kalibrate y relacionarlas con la cantidad de llamadas al call center, y su vez, relacionarlas con posibles ventas de sus productos.

“Si una persona llama al call center, este captura al número y lo envía de inmediato al CRM generando una respuesta de campaña para ese cliente. Con ello queda registrado cada solicitud y pedidos del usuario, y saber a través de qué medio llegó a Kalibrate. Esto nos permite conocer todo el proceso con esta herramienta, y también ver qué campaña publicitaria está siendo más efectiva”, destaca el gerente general de SALSA.

Por otro lado, la integración del portal web con Dynamics les permite a las nutricionistas, al ingresar los datos del cliente, poder hacer desde el primer minuto un seguimiento nutricional, si el cliente compra algún producto. Y si no compra, les permite activar campañas de seguimiento para apoyar esa posible venta fallida.

“El CRM hoy se ha transformado en el cerebro informático de Kalibrate y controla el ERP, la Web y el Call center de forma muy transparente para los usuarios de la empresa y hoy ayuda a consolidar toda la información clave para dar un buen servicio a los clientes en pre y post venta”, destaca Javier Ergas, gerente general de Vertis y quien implementó Dynamics en la empresa de alimentos.

“La implementación de Dynamics fue muy rápida y duró entre 4 a 5 meses porque es una herramienta muy fácil de configurar, de hecho hasta el día de hoy, en Kalibrate siguen agregando nuevas funcionalidades, sin alterar los procesos anteriores y de forma transparente para los usuarios”, explica Ergas. Es tan dócil, según el gerente de Vertis, que permite que el “core business” vaya evolucionado sin problemas y sea un muy buen soporte para los nuevos conceptos de negocios.

“Hoy gracias a este CRM estamos preparando el lanzamiento de un nuevo programa de fidelización y recomendación de clientes, que sin esta herramienta no hubiéramos podido crearla en tan corto tiempo (1 día para configurar Dynamics CRM teniendo claro el modelo del nuevo programa de fidelización). Con esto podemos ver que clientes están relacionados entre sí, o que fueron derivados por otros para tomar nuestros servicios, y poder ofrecerles nuevas alternativas alimenticias a través de nuestro producto estrella”, destaca el gerente de Kalibrate.

#### **Ventajas**

“Con esta aplicación sabíamos que contábamos con una herramienta que nos permitía tener todo un manejo de clientes, que sabíamos que a través del erp no íbamos a lograr. El valor agregado que aporta Dynamics a nuestro negocio es muy valioso y de suma importancia y se ha consolidado como la “estrella” de todas nuestras aplicaciones”.

**Fabián Biderman gerente general de Sistemas de Alimentación.**



Cuando optaron en la empresa por usar Dynamics para lanzar Kalibrate sabían que tenían que tener un programa de buen nivel de aplicativos y de integración. “Con este CRM la decisión de elegirlo fue la correcta y de echo lo hemos recomendado a otros clientes. Estamos convencidos de que sin él, hoy no hubiéramos podido lanzar nuestro producto y tener la confianza que tenemos en esta herramienta” destaca Fabián Biderman gerente general de Sistema de Alimentación.

El ejecutivo enfatiza que hoy el uso de la herramienta es transversal en algunas áreas alcanzando las 15 personas en full usabilidad y uso diario del CRM, tanto dentro y fuera de la oficina. “Es interesante el control de información y reporte que brinda esta aplicación, que nos permite configurar alertas de ventas a través de emails a un Smartphone, y con ello llevar, sin estar en la oficina, de procesos claves de ventas de nuestros productos”.

Para Javier Ergas, gerente general de Vertis, lo importante es que esta herramienta les ha brindado mucha versatilidad para poder administrar la información clave de sus procesos de sus actuales clientes. “Con esta data más específica de los usuarios de Kalibrate, pueden hacer seguimientos a los mismos, permitiéndoles rentabilizar las curvas de aprendizaje con los datos obtenidos en el CRM. Con Dynamics tienen mucho más información de lo que tenían al principio y les permite en cortos plazos crear nuevos módulos para desarrollar nuevas campañas y productos, agilizando las tomas de decisiones con Kalibrate”.

Por otra parte, destaca el gerente general de Kalibrate, es que todas sus herramientas de software fueron muy bien implementadas por Vertis. “La relación de confianza y responsabilidad que se creó en esta implementación, y que se sigue manteniendo hasta el día de hoy, ha sido fundamental, donde además el soporte brindado por este partner, no lo hubiera encontrado con otra empresa”.

Finalmente, Daniel Guzmán, MBS Partner Account Manager de Microsoft Chile, destaca que “Microsoft Dynamics funciona por múltiples capas, que son muy flexibles de manejar, y eso se valora a la hora de implementar un CRM en toda una empresa y en sus distintas áreas. Además es tan amigable en usabilidad, que su uso es parecido a la de un Office y su integración es muy dinámica e intuitiva con todos los productos de Microsoft y de otras empresas del mercado”.

#### **Acerca de Microsoft Corporation**

Fundada en 1975, Microsoft (Nasdaq "MSFT") es el líder mundial en software, servicios y tecnología de Internet para la computación personal y empresarial. Ofrece una amplia gama de productos y servicios para potenciar las capacidades de las personas a través del mejor software, en cualquier lugar, en todo momento y con cualquier dispositivo.

“El CRM hoy se ha transformado en el cerebro informático de Kalibrate y controla el ERP, la Web y el Call center de forma muy transparente para los usuarios de la empresa y hoy ayuda a consolidar toda la información clave para dar un buen servicio a los clientes en pre y post venta”

**Javier Ergas, gerente general Vertis.**