

## CASO DE ESTUDIO

# Kreato Alcanza el 100% de Cobertura de Clientes e Identifica 8.800 Oportunidades con SugarCRM

**Kreato**  
Construimos en balance con la tierra.

Cuando paseamos por las calles de centros cívicos y distritos comerciales, muchos de nosotros no nos detenemos en pensar en cómo fueron construidos. Admiramos los lugares bien diseñados, pero rara vez reparamos en uno de los materiales más utilizados para dar forma a esos espacios. Afortunadamente para los ciudadanos y visitantes de Colombia, el equipo de Kreato sí lo hace. Como actor innovador en el dinámico sector de la construcción de Colombia, Kreato desarrolla y fabrica productos prefabricados de hormigón de alta calidad que imitan la naturaleza. Fundada en 2007 con el nombre de PRECOLOR S. A., la empresa ahora conocida como Kreato es un actor innovador en el mercado colombiano, que desarrolla y fabrica productos prefabricados de hormigón de primera calidad. Su fábrica tiene una capacidad de producción de 100.000 metros cuadrados, y está considerada como una de las más grandes de prefabricados de hormigón en el país. Sus productos se encuentran en distintos puntos urbanos y turísticos como el Movistar Arena de Bogotá, el Parque de la Sal de Zipaquirá y el Colegio Colombo Francés de La Calera, espacios de gran importancia para Colombia.

**Industria** ///

Manufacturera

**Ubicación** ///


Colombia

**Sitio Web** ///

[www.kreato.com.co](http://www.kreato.com.co)

**Productos implementados** ///

Sell



El motor del trabajo de Kreato es su deseo de desarrollar relaciones estrechas y duraderas con todos sus clientes. Entre ellos se encuentran algunos de los nombres más importantes del sector de la construcción en Colombia, como Constructora Bolívar, Constructora Colpatria y Amarilo. La empresa considera a sus clientes como amigos y procura mantener una relación estrecha en todo momento. Para lograrlo se necesita mucho trabajo y una solución inteligente de gestión de las relaciones con los clientes (CRM).

“Antes de implementar Sugar, Kreato gestionaba la información en Excel”, explica Sandra Ramírez, Coordinadora Comercial de Kreato. “De esta manera, parte de la información quedaba en manos de los representantes comerciales que tenían contacto directo con el cliente. La empresa sentía que no tenía toda la información que necesitaba”. Además, Kreato buscaba cuantificar mejor los clientes y las oportunidades de negocio. Aunque llevaban más de una década trabajando con licitaciones en el sector público, la empresa quería identificar con mejor antelación las oportunidades clave. Los proyectos de construcción llevan tiempo y hay que cultivar esas oportunidades durante años para comprender la conducta de compra de sus clientes.

## Datos y Procesos Fragmentados

Estos retos impulsaron el crecimiento de Kreato. Aunque los representantes de ventas conocían a fondo a los clientes de Kreato, no había un sistema centralizado para compartir la información comercial. “Cada representante tenía su propia forma de hacer las cosas”, añade Sandra. “Los más experimentados tenían un estilo de ventas muy diferente al de los representantes más nuevos y, por eso, la información nos llegaba de diferentes maneras”.

Toda la información de la que disponía Kreato se gestionaba a través de hojas de cálculo de Excel y esto limitaba lo que la empresa podía hacer con sus datos de ventas. Sus representantes tenían que crear manualmente diagramas, gráficos y tablas dinámicas para generar información significativa. “Esto limita la gestión comercial, ya que no podemos identificar el comportamiento de compra; no nos dice cómo tenemos que negociar con un cliente o qué experiencias hemos tenido”, explica Sandra. La introducción manual de datos también implicaba errores humanos, pérdida de datos accidentales y fórmulas rotas que mermaban la fiabilidad de los informes de ventas.

Con los datos en hojas de cálculo o dispersos en cada representante, Kreato no podía integrar su información de ventas con otras herramientas, como plataformas de automatización de marketing o sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP). Esto limitaba la capacidad de la empresa para sincronizar datos entre sistemas, automatizar la entrada de datos y agilizar los procesos. Además, la información crítica se perdía cada vez que un representante de ventas dejaba la empresa, lo que creaba dificultades para mantener la continuidad con sus clientes. “No teníamos forma de saber cuántos clientes y oportunidades teníamos”, añade Sandra. “No teníamos la imagen completa del negocio”.

**“La versatilidad de Sugar es impresionante. Nos ayudó a mejorar la estructura del departamento de ventas”.**

**– SANDRA R.,**  
Coordinadora Comercial, Kreato

## Cuantificando el éxito

La empresa empezó a buscar una plataforma de CRM para alojar los datos de sus clientes y cuantificar todo lo relacionado con las ventas para obtener una proyección precisa de su cartera de clientes. En esta búsqueda, Kreato eligió SugarCRM e hizo la implementación inicial con la ayuda de un asesor; luego trabajó con el socio de implementación SASA en el despliegue de [Sugar Sell](#). “El enfoque y el servicio que recibimos de SASA fueron muy positivos. Nos visitaron varias veces. También pudimos trabajar con el equipo para abordar nuestras necesidades específicas. Empezar a trabajar con SASA nos facilitó los procesos de implementación.”

Con Sugar, Kreato agilizó el proceso de segmentación de clientes y mejoró la cuantificación de las ventas basándose en datos reales y valiosos insights, en lugar de intuiciones o corazonadas. Y lo que es más importante, Kreato puede ver ahora los hábitos de compra de sus clientes. “Hemos podido identificar a los clientes que cotizan mucho pero no compran”, dice Sandra. “También podemos ver con quién cerramos el 50% de los tratos. Esta información nos ayuda a actuar con rapidez a la hora de presentar nuevas ofertas y decidir a quién dirigirnos.”

Las ventajas de utilizar Sugar fueron evidentes de inmediato. “Sugar es una herramienta muy flexible y fácil de usar”, afirma Sandra. “Se adaptó perfectamente a nuestra empresa, a nuestras necesidades. Su versatilidad es impresionante. Nos ayudó a mejorar la estructura del departamento de ventas.”

## Cobertura del 100% de los clientes

En su afán por desarrollar relaciones estrechas con los clientes, Kreato quiere una cobertura del 100% de todos sus clientes actuales y potenciales. Sugar es fundamental para garantizar que esto suceda, ayudando a los representantes de ventas a programar el seguimiento de posibles acuerdos. Todos los clientes potenciales se registran ahora en Sugar, asegurando que ninguna oportunidad se pierda. “Recientemente, hemos implementado las [guías inteligentes de Sugar](#) para permitir una mayor flexibilidad en los datos que recogemos”, dice Sandra. “SASA también nos ayudó a integrar Sugar con nuestro sitio web para que los prospectos que entran por la página se conviertan automáticamente en un lead. SASA nos guió en el proceso y brindó soporte a nuestro proveedor de sitios web.”

También se ha facilitado la gestión de los largos ciclos de venta. Muchos de los proyectos de Kreato proceden del sector público, y Sandra y su equipo supervisan constantemente las plataformas de licitaciones y ofertas. Con Sugar, ahora transfieren toda la información relevante al módulo de Leads y clasifican la oportunidad mucho antes de que Kreato establezca el primer contacto. “Alimentamos diariamente nuestra base de datos con leads. Hacemos un seguimiento de las licitaciones y los contratistas que participan y vamos introduciendo información relevante en el CRM”, explica Sandra. “Ahora puedo visualizar el potencial de negocio mucho antes de empezar a venderles. Tenemos licitaciones de 2011 a las que seguimos vendiendo, y tenemos oportunidades que se identificaron hace tres años. Sugar nos ayuda a entender no solo lo que estamos vendiendo ahora, sino también las oportunidades que se presentarán dentro de cuatro años.”

**“Sugar forma parte del día a día de nuestros representantes. Sin Sugar sería difícil avanzar”.**

**– SANDRA R.,**  
Coordinadora Comercial, Kreato

## Soporte en las Operaciones Diarias

Con más de 700 clientes activos, Sugar se ha convertido en una pieza esencial para el éxito diario de Kreato. Para Sandra, fue un éxito ganado con esfuerzo ya que la transición no resultó fácil. “Muchos de los representantes de ventas que tenían más años en la compañía se resistían incluso a utilizar la nueva solución pensando que esto traería más complejidad a su trabajo diario”, comparte Sandra. “Pero los que adoptaron Sugar ya no pueden vivir sin ella”. Hoy en día, esos representantes confían en la plataforma para hacer un seguimiento puntual de los clientes, supervisar las oportunidades y controlar los resultados de las ventas.

“Trabajar con Sugar y SASA ha sido una de las mejores decisiones para nuestro equipo de ventas”, afirma Sandra. “Sugar nos lo dice todo. Hemos identificado más de 8.800 oportunidades gracias a la plataforma”. Todos los representantes de ventas alcanzan ahora el 100% de cobertura de clientes, y los informes de Sugar indican a Sandra exactamente en qué punto del recorrido de ventas se encuentra cada cliente. Las oportunidades perdidas son cosa del pasado para Kreato.

Hoy, el objetivo de Kreato de hacerse amigo de sus clientes es más fácil gracias a su herramienta centralizada de automatización de ventas. Sin duda, Sugar Sell ha ayudado a impulsar el crecimiento de Kreato, y la compañía planea seguir aprovechando la solución en los próximos años. “Sin Sugar no habríamos podido avanzar. Si, en algún momento en el futuro, la empresa quiere abrir otro frente de negocio o crear otro producto, sabemos a quién llamar. Sugar ha demostrado ser muy fiable y podemos adaptarla sin problemas a los nuevos retos”, concluye Sandra.



### SUGAR PARTNER

SASA es un aliado experto en CRM que ayuda a empresas que desean mejorar la experiencia de sus clientes, diseñando soluciones tecnológicas a la medida y acompañándolas en la compra, implementación, capacitación y soporte de SugarCRM. Construyen relaciones de largo plazo.

[www.sasaconsultoria.com](http://www.sasaconsultoria.com) // [consultor@sasaconsultoria.com](mailto:consultor@sasaconsultoria.com)

## Acerca de SugarCRM

SugarCRM es un software de CRM que ayuda a los equipos de marketing, ventas y servicio a alcanzar su máxima eficiencia por medio de mejor automatización, datos e inteligencia, con el fin de poder tener una visión fiable y en tiempo real de cada cliente. La plataforma de Sugar proporciona tecnología puntera en los campos de automatización de ventas, automatización de marketing y atención al cliente, con un objetivo en mente: facilitar las cosas difíciles. Miles de empresas de más de 120 países confían en Sugar dejando que sea la plataforma la que haga el trabajo. Con sede en el área de la Bahía de San Francisco, Sugar tiene el respaldo de Accel-KKR.

Para obtener más información acerca de SugarCRM, visite [www.sugarcrm.com/es](http://www.sugarcrm.com/es)