

Acelera
pyme



Estudio de Buenas Prácticas.

"Una manera de hacer Europa"

Fondo Europeo de Desarrollo Regional



20
26

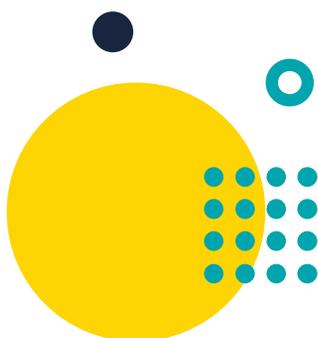
Estudio de Buenas Prácticas.

El estudio de buenas prácticas tiene como objetivo presentar un caso de éxito de una empresa que ha iniciado su camino hacia un negocio digital con el propósito de digitalizar el proceso de postventa.

Accés Grup es una empresa especializada a nivel nacional en realizar operaciones en las zonas más remotas en los sectores de varias industrias, como la petrolera, nuclear, química, eólica, minería, naval, obra civil y edificación.

Para el desarrollo de este estudio, se ha tomado como punto de partida la identificación de las inquietudes de pymes de diversos sectores, que manifestaron su interés por conocer buenas prácticas en los ámbitos de gestión de clientes y facturación electrónica, entre otras.

A lo largo del estudio te contamos cómo han conseguido mejorar notablemente el seguimiento postventa de sus servicios, así como la relación con sus clientes.



“Una manera de hacer Europa”

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Información de la Compañía.

DIRECCIÓN WEB >

<https://accesgrup.com/>

AÑO DE FUNDACIÓN >

2005

LOCALIZACIÓN >

C/ del Cobalt, 87 08907
Barcelona

NÚMERO DE EMPLEADOS >

30-40

TIPO DE SOCIEDAD >

Sociedad de Responsabilidad
Limitada

ACTIVIDADES PRINCIPALES >

Ofrece servicios y soluciones técnicas en
lugares de difícil acceso

SECTOR >

Construcción

“Una manera de hacer Europa”

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Problema o necesidad

Una vez ofrecido un servicio a un (potencial) cliente, se detectaba la necesidad de llevar a cabo un **correcto control de postventa** debido a la importancia de establecer un **contacto fácil y efectivo** con el mismo. Consideraban fundamental mantener una comunicación fluida con sus clientes tras efectuar una venta de un servicio, ya sea para **brindar soporte, resolver incidencias o recibir observaciones**. Para este propósito, les resultaba insuficiente el **simple registro en documentos** o la **dispersión de información en diversos canales** de entrada y salida.

Querían **consolidar el proceso de postventa** mediante un único canal, con el objetivo de **optimizar la atención al cliente, mejorar la capacidad de respuesta y resolución de problemas**, así como brindar una experiencia más satisfactoria y coherente a sus clientes. Por ese motivo, solicitaron la ayuda del **Programa Kit Digital** y concretamente, la solución de **gestión de clientes**. Gracias a esta implementación, lograron obtener el nivel de control necesario y la posibilidad de llevar a cabo un seguimiento centralizado de manera exitosa.

Proceso de implementación y solución

La implementación de la digitalización del proceso de postventa con los clientes se ha llevado a cabo de manera metódica al **canalizar todas las consultas a través de un programa unificado**. Este enfoque ha resultado en una **fluidez y facilidad de contacto mejorada**, consolidando la gestión en una sola entidad.

Por otra parte, la elección del **Agente Digitalizador** se fundamentó en su **experiencia y conocimiento previo**, dado que previamente a su solicitud de ayuda a través del Programa Kit Digital, ya habían colaborado con dicho Agente. El factor determinante fue su previa familiaridad con el proveedor, lo cual permitió una **comprensión sólida de los objetivos buscados** y **generó confianza** en el proceso de contacto establecido.

Adicionalmente, el programa implementado ha sido **personalizado y adaptado a las necesidades específicas** de Accés Grup, evitando soluciones estándar. Esta elección ha garantizado una implementación perfectamente ajustada a los requerimientos de la pyme, facilitando así una **gestión integral y eficiente** tanto de los clientes como de los servicios ofrecidos.



“Hemos conseguido una fluidez y una facilidad de contacto con el cliente en una sola gestión.”

“Una manera de hacer Europa”

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Retos u obstáculos

Accés Grup ha demostrado una visión clara de los requisitos tecnológicos para satisfacer sus necesidades, superando los obstáculos significativos sin grandes dificultades. Aunque enfrentaron **desafíos burocráticos** en la obtención del bono digital, su determinación y enfoque firme en establecer un canal de postventa eficiente les valió la pena, permitiéndoles aprovechar plenamente los **beneficios de la implementación del sistema**, y reafirmando su compromiso con la **mejora continua** y la **satisfacción del cliente**.

Resultados

La implementación del sistema de control del proceso de postventa a través de un solo canal les ha brindado beneficios tanto a corto como a largo plazo.

En el corto plazo, la empresa ha experimentado una mayor facilidad para obtener **feedback directo de los clientes**, permitiéndoles responder de manera **rápida y eficiente** a través de un **único canal**, lo que mejora significativamente el **servicio al cliente** y **agiliza la comunicación**. Además, la digitalización y centralización de la información **han evitado la dispersión en múltiples canales**, **eliminado la dependencia de documentos físicos**, simplificando la gestión y agilizando los procesos internos.

A largo plazo, se está evaluando el beneficio potencial de la **facturación automatizada**, lo que permitiría **tramitar las facturas de forma directa** una vez finalizado el servicio, **sin la intervención de un servicio de contabilidad**. Si se implementa con éxito, esta automatización les brindaría **mayor facilidad** tanto para Accés Grup como para sus clientes, **simplificando los procesos** y **mejorando la experiencia general**. Sin embargo, se requiere un análisis exhaustivo para garantizar la correcta entrega de las facturas a través de la aplicación y evitar retrasos en los pagos.

Gracias a estos avances en la gestión y la experiencia del cliente, han podido contribuir al crecimiento y éxito general de su empresa.



“Esto ha sido la prueba de todo un departamento y está funcionando a la perfección.”

“Una manera de hacer Europa”

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Recomendaciones para otras pymes

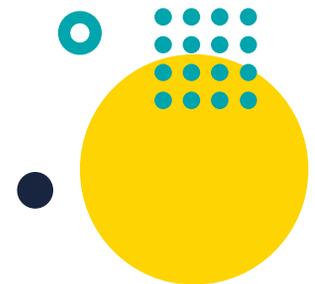
Para toda pyme que aspire a aprovechar los fondos europeos, les recomiendan, en primer lugar, asegurarse de contar con un **asesoramiento adecuado** y con una persona dedicada a gestionar de **manera ágil** todos los **trámites administrativos**. Esta medida garantizará el cumplimiento de todos los requisitos necesarios y maximizará los beneficios de las ayudas.

Además, desde Accés Grup trasladan que es esencial contar con una **idea innovadora y prometedora** que pueda generar beneficios tanto a **corto** como a **largo plazo**. Manifiestan que no tomar acción y no aprovechar los recursos disponibles podría resultar en la pérdida de oportunidades de crecimiento y ventaja competitiva para la empresa.

Planes de futuro

Debido a que la implementación del sistema de control del proceso de postventa ha sido una prueba exitosa para el departamento, ahora están explorando la posibilidad de **extender esta digitalización a toda la empresa, incluida a la parte de producción**. El objetivo es evitar el uso de papel y la dispersión en múltiples canales, y en su lugar, gestionar todo en una sola aplicación. Esto permitirá brindar el mejor servicio posible al cliente en el menor tiempo posible, facilitando así la gestión interna y mejorando la eficiencia. La digitalización completa del servicio les abrirá oportunidades para descubrir servicios adicionales y optimizar más aún los procesos, en beneficio de la empresa como de sus clientes.

El estudio de buenas prácticas ha mostrado cómo, con los pasos correctos, y una buena idea, han logrado cubrir sus necesidades. Gracias a ello, han optimizado su servicio de postventa, y han mejorado considerablemente la relación con sus clientes.



“Una manera de hacer Europa”

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Acelera *pyme*

“Una manera de hacer Europa”

Fondo Europeo de Desarrollo Regional