



---

# Buenas Prácticas sobre Comunicación Eficaz

---



# Presentación

# GRUPO SPYRO



// **Presentación****Principales Productos y Servicios**

**Fabricación, venta e implantación de:**

- 1. Soluciones de ERP: SPYRO ERP**
- 2. Soluciones de Movilidad: SPYRO TOUCH, CRM, SAT**
- 3. Business Intelligence**
- 4. Sistemas (infraestructura, soporte técnico y mantenimiento)**
- 5. Industry 4.0**

# Sistematización del envío de información a los clientes



// **Desarrollo**

Periódicamente se integran **nuevas funcionalidades y mejoras** de producto en ERP SPYRO.

Proviene de:

- **Comité de clientes**
- **Sugerencias web**
- **Adecuación ERP a cambios legales**
- **Iniciativa I+D**
- **Pedidos de Clientes**
- **Etc.**

## // Desarrollo

## Área Privada

Visualizar comparativa entre versión actual y última versión.

The screenshot shows the 'Área Privada' interface for SPYRO SOFTWARE. The header includes the company logo, 'AREA PRIVADA', a quality management logo, and a navigation menu with items like 'Funcionalidades', 'Su opinión', 'Actualizaciones', etc. The main content area is titled 'Funcionalidades' and contains a list of modules with checkboxes for selection. Below the list are two dropdown menus for 'Versión desde' and 'Versión hasta'.

**Módulos:**

<input type="checkbox"/>	General
<input checked="" type="checkbox"/>	Gestión de Ventas
<input checked="" type="checkbox"/>	Gestión Almacén
<input checked="" type="checkbox"/>	Gestión de Compras
<input type="checkbox"/>	Comunes Compras y Ventas
<input type="checkbox"/>	Producción
<input type="checkbox"/>	Financiero
<input type="checkbox"/>	Recursos Humanos
<input type="checkbox"/>	Calidad
<input type="checkbox"/>	Organizador Empresarial
<input type="checkbox"/>	CRM
<input type="checkbox"/>	Proyectos
<input type="checkbox"/>	TPV
<input type="checkbox"/>	PRL (Prev. Rgos. Lab)
<input type="checkbox"/>	Transporte

Versión desde: s1405.30

Versión hasta: s1504.30

## // Desarrollo

## Informe

### MÓDULO: Gestión de Ventas

#### [s1406.10] GENERACIÓN DE ENVÍOS CON RESERVAS EN FIRME

Se ha creado un nuevo parámetro standard oculto para que cuando se hace control de existencias negativas, en vez de calcular la disponibilidad como existencias en almacén-reservas para el resto de pedidos, mire a ver si hay existencias en el almacén y además el pedido tiene reservas.

Se ha preparado la función ggalblin\_existneg\_pkg para que haga el nuevo tratamiento

#### [s1406.30] CAMBIO DE CÓDIGO DE CUENTA CONTABLE A PARTIR DE UNA FECHA

Para ello en la pantalla de mantenimiento de Cuentas Contables se ha incluido el boton "Reasignación de cuenta" (sólo se activará en cuentas contables de apuntes directos)

-Desde-Hasta: Por defecto se mostrarán los campos vacíos. El usuario indicará el intervalo de fechas de las que quiere realizar el cambio.

· Si la cuenta destino indicada no existe, se creará. Para poder crear la cuenta contable, deberá existir la cuenta contable padre.

## // Desarrollo

## Encuesta clientes 2013

La pregunta “Información recibida de las nuevas funcionalidades” fue la **peor valorada** de un total de 50 ítems, con una puntuación de **6,6**.





// **Desarrollo**

Contactamos con los clientes que habían aportado la **valoración más baja** y detectamos que muchos **desconocían la información.**



Iniciativa **boletines  
comerciales**



**Proveedor  
externo**



## // Desarrollo

Preguntamos a clientes por la **información recibida** de SPYRO, a través de los **canales de comunicación habituales** (Comité de Clientes, visitas comerciales, seminario anual de las Nuevas Funcionalidades...).

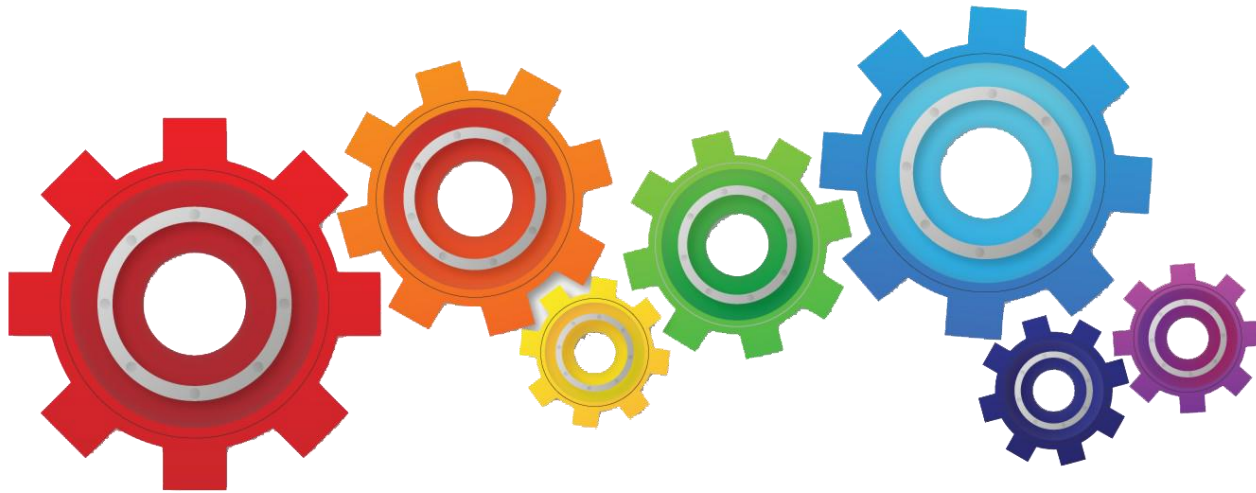
En algunos casos, seguían informándonos de que **no recibían** los boletines.

De manera puntual, **revisión de contactos BBDD y actualización**, remitiendo los cambios a la empresa encargada de los mailings.



## // Desarrollo

En la siguiente evaluación (2015) tuvimos una ligera mejoría, pero no la sustancial mejora que pretendíamos.



// **Plan de Mejora**

# Plan de Mejora



## // Plan de Mejora

# 1. Separación de información técnica y comercial (CCLI)

## Boletín técnico

Clientes. Información de SPYRO (mejoras técnicas, catálogo de formaciones, etc.).



### ¿CONOCES LAS NUEVAS FUNCIONALIDADES DE SPYRO ERP?

- 1 Posibilidad de indicar una fecha de baja en las formas de pago.
- 2 Nuevo programa para registrar las subvenciones y modificación de la declaración mensual del IVA (modelo 340) para que incluya las subvenciones registradas.
- 3 Posibilidad de exportar a Excel las estadísticas en formato importe/cantidad/precio.
- 4 Nuevo programa para la definición masiva de clasificaciones de artículo (funcionalidad exclusiva de SPYRO Advance).
- 5 Mejora en las exportaciones de los bloques de pantalla a Excel más completos, permitiendo exportar datos de pantalla que no sean del bloque exportado (funcionalidad exclusiva de SPYRO Advance).
- 6 Nuevo programa para visualizar el contenido de los ficheros SEPA (XML) de cobros y pagos para poder chequear los datos si son correctos o no.

### ¡UN CENTENAR DE CLIENTES YA HAN MIGRADO A SPYRO ADVANCE!

Ya son más de cien los clientes que han migrado a nuestra versión ADV, una herramienta estratégica que permite a nuestros usuarios mejorar todavía más su competitividad. ¡Gracias por vuestra confianza en SPYRO!

A todos aquellos clientes que aún cuentan con versiones anteriores, les animamos a dar el salto a ADVANCE y no dejen escapar la oportunidad de disfrutar de todas las ventajas del nuevo SPYRO.

Si deseas más información, ponte en contacto con nosotros en [marketing@spyro.es](mailto:marketing@spyro.es).

## Boletín comercial

Clientes y mercado en general. Información sobre nuevos productos, distribuidores...



### Actualidad SPYRO - Febrero 2016

#### Noticias destacadas

01 de febrero de 2016

#### SPYRO colabora con Donostia 2016 sumándose a la iniciativa DISSInnova

De la mano de Fomento de San Sebastián, quien ha puesto en marcha la iniciativa DISSInnova 2016, SPYRO se ha unido a la comunidad de agentes innovadores que colaboran con la capital de la culturalidad europea de San Sebastián en 2016.

San Sebastián ha iniciado su andadura como Capital Cultural Europea en 2016 y la compañía SPYRO, especializada en el desarrollo y comercialización de software y herramientas de gestión empresarial, no ha querido perder la oportunidad de aportar su granito de arena a este proyecto tan especial para la ciudad.

Para tal fin, SPYRO se ha unido a la comunidad de empresas, centros tecnológicos, centros de I+D+i y asociaciones empresariales vinculados a la innovación que apoyan el proyecto de capitalidad europea para la ciudad desde la iniciativa DISSInnova 2016. Desde ella, se trabajará para construir la ...

[Ver noticia](#)



#### Artículos destacados

25 de febrero de 2016

#### GAIA Net Exchange, tu plataforma de intercambio documental

Gracias a SPYRO y GAIA Net Exchange podrás intercambiar documentos electrónicos de forma segura y legal, evitando costes y errores.

Podrás integrar automáticamente en SPYRO el nuevo sistema inteligente de conciliación automática y de gestión de facturas electrónicas de forma sencilla y económica. ¡Comprueba todo lo



// **Plan de Mejora**

## 2. Aumento de la frecuencia de los envíos (CCLI)

De envíos semestrales a mensuales.

- Boletín comercial: **meses pares.**
- Boletín técnico: **meses impares.**



// **Presentación**

### 3. Modificación del seminario anual de las Nuevas Funcionalidades

Jornadas de formación especializadas (Financiero, Ventas, MRP,...) con el objetivo de **mejorar la información** a clientes y lograr que **optimicen** su uso del ERP SPYRO.

En la Jornada “Sácale partido a tu módulo financiero” (9 de marzo 2016), asistieron **más de 70 personas** (frente a las 20 de anteriores convocatorias) con una valoración de 8,4.



## // Plan de Mejora

## 4. Estudio y actualización de las BBDD

Sistematización del proceso de **actualización** de la información a través de las visitas comerciales (nuevas incorporaciones, bajas, modificación de correos, etc.).





## // Plan de Mejora

## 5. Segmentación de los envíos mediante clasificaciones en SPYRO

Según el perfil de cada persona en la empresa, se le asigna una clasificación u otra:

**NEWS\_COMER:** envío de boletín comercial

**NEWS\_TEC:** envío de boletín técnico



## // Plan de Mejora

## 6. Selección de contactos para los envíos

Revisión y clasificación de contactos de clientes:

- Asignación de clasificación NEWS\_COMER, NEWS\_TECER o ambos.
- Completar con emails de contactos que no lo tenían asignado.

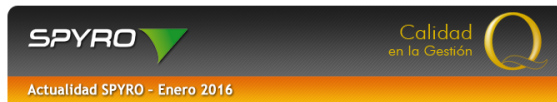
The screenshot displays the 'Razones Sociales' interface. On the left is a navigation menu with items like 'Raz. Sociales', 'Organizador', 'Bonos', 'Fases', 'Consulta de Bonos', 'Mis Accesos GEN', 'Diario Diseños', 'BPM Cons. Proceso', 'Diario Proyectos', 'Dashboard', 'Contactos con Cliente', 'Repositorio de Trabajo', 'Cálculo / Consulta Ind', 'Repositorio de Peticio', and 'Consulta de Clientes'. The main area shows a form for 'Razones Sociales' with fields for 'R. Social' (B20900601), 'CTI SOFT, S.L.', 'Norm. Registro', 'Web' (www.spyroerp.com), 'Divisa' (EURO EURO), and 'Persona' (Responsible). Below the form are tabs for 'Direcciones', 'Contactos', 'Clasificaciones', and 'Observaciones'. The 'Clasificaciones' tab is active, showing a table with columns 'Tipo', 'Clasificación', and 'Descripción o Valor'. The table lists various contact types and classifications, with 'NEWS\_COMER' and 'NEWS\_TECER' highlighted in blue. At the bottom, there are fields for 'F. Vigencia' (30/09/08) and 'F. Baja'.

Contacto	Nombre	Tipo	Clasificación	Descripción o Valor
DPTO.CALIDAD	EPN Edorta Pérez Niño	081010CONV	A	ASISTE
		100429	A	ASISTE
		100930CONV	A	ASISTE
		111007CONV	A	ASISTE
		120928CONV	A	ASISTE
		130927CONV	A	ASISTE
		141003CONV	A	ASISTE
		CONVE_2007	A	ASISTE
		NEWS_COMER	S	Enviar boletín informativo
		NEWS_TECER	S	Enviar boletín técnico

## // Plan de Mejora

## 7. Medición de Resultados

Implantación de herramienta de gestión de emailings (envíos y estadísticas).



### ¿CONOCES LAS NUEVAS FUNCIONALIDADES DE SPYRO ERP?

- 1 Posibilidad de indicar una fecha de baja en las formas de pago.
- 2 Nuevo programa para registrar las subvenciones y modificación de la declaración mensual del IVA (modelo 340) para que incluya las subvenciones registradas.
- 3 Posibilidad de exportar a Excel las estadísticas en formato importe/cantidad/precio.
- 4 Nuevo programa para la definición masiva de clasificaciones de artículo (funcionalidad exclusiva de SPYRO Advance).
- 5 Mejora en las exportaciones de los bloques de pantalla a Excel más completos, permitiendo exportar datos de pantalla que no sean del bloque exportado (funcionalidad exclusiva de SPYRO Advance).
- 6 Nuevo programa para visualizar el contenido de los ficheros SEPA (XML) de cobros y pagos para poder chequear los datos si son correctos o no.

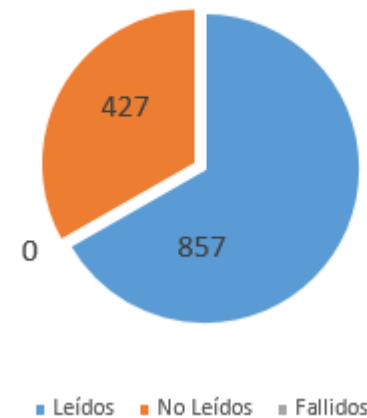
### ¡UN CENTENAR DE CLIENTES YA HAN MIGRADO A SPYRO ADVANCE!

Ya son más de cien los clientes que han migrado a nuestra versión ADV, una herramienta estratégica que permite a nuestros usuarios mejorar todavía más su competitividad. ¡Gracias por vuestra confianza en SPYRO!

A todos aquellos clientes que aún cuentan con versiones anteriores, les animamos a dar el salto a ADVANCE y no dejen escapar la oportunidad de disfrutar de todas las ventajas del nuevo SPYRO.

Si deseas más información, ponte en contacto con nosotros en [marketing@spyro.es](mailto:marketing@spyro.es).

Envíos Boletín Técnico



## // Plan de Mejora

Por cada emailing que realizamos, obtenemos **una información completa** sobre los envíos fallidos, los leídos (y por ende los no leídos), día y hora de lectura y el detalle de los envíos fallidos, si los hubiera.

17-02-2016 a las 17:48	iig@spyro.es	iig@spyro.es
17-02-2016 a las 18:14	rtm@spyro.es	Raymond Biurrun Miranda
18-02-2016 a las 10:01	mjm@spyro.es	Mari Jose Merino Calvo
18-02-2016 a las 11:06	tjd@spyro.es	Txomin Jiménez Díaz
22-02-2016 a las 10:09	adm_pr1@spyro.es	adm_pr1@spyro.es
22-02-2016 a las 14:09	esau@spyro.es	Esther Alberdi Urbieto
23-02-2016 a las 10:03	jrj@spyro.es	Javier Rodríguez Jorge

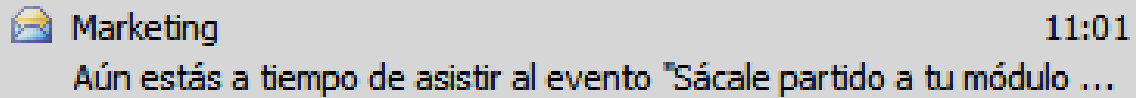
▣ Envíos fallidos

No ha habido ningún envío fallido registrado

## // Plan de Mejora

De este estudio hemos sacado otras **2 nuevas medidas:**

1. Cambiar la cabecera del email que llega a los clientes.  
“Marketing” → “SPYRO Marketing”



2. Llamar a los clientes que no lo han abierto y tratar de identificar la causa por la que no lo han leído.

## // Resultados

# Resultados



## // Resultados

- Los inputs recogidos en las últimas visitas y comités nos indican que vamos en la **buena dirección**.
- Por lo menos 2/3 de los mails enviados en el último boletín técnico fueron leídos.
- Triplicamos asistentes al evento de formación de las Nuevas Funcionalidades, cuya convocatoria se hizo por email, aplicando las mejoras anteriormente descritas.
- Valoración del evento de 8,4 con numerosas felicitaciones: 'Muy interesante este tipo de jornadas', 'Gracias',..... destacando el apartado de Organización con un 8,96







## // Lecciones Aprendidas

- Hay que cuidar el proceso de comunicación (interno y externo) dedicando el **tiempo y recursos** que merece.
- Los clientes nos hicieron ver que debíamos **mejorar** nuestra manera de comunicar.
- Hay que tener claro **qué** queremos comunicar.
- Hay que **segmentar**: tener claro **a quién** nos dirigimos.
- Tenemos que **medir** lo que hacemos.
- Mejor si realizamos el **proceso y seguimiento desde dentro** para poder medir los resultados y ser más eficaces en la respuesta.

// **Transversalidad**

# Transversalidad



// **Transversalidad**

Esta buena práctica es válida para cualquier organización, ya que las **comunicaciones externas** son comunes a cualquier empresa y las **herramientas** necesarias para llevarlo a cabo están a disposición de cualquier persona.





**SPYRO**

**Eskerrik asko!**  
**¡Gracias por su atención!**

