



# La tecnología abre nuevas oportunidades de negocio

## Resumen ejecutivo

Organización

Visión

Por qué SAP

Implementación

Solución

Beneficios

Futuro

## Organización

Fidelity

## Sector

Importación y distribución

## Productos y Servicios

Material fotográfico, óptico y electrónico

## Web

[www.fidelity360.es](http://www.fidelity360.es)

## Soluciones y Servicios SAP

SAP ERP, SAP CRM y SAP Web Channel Experience Management



Fidelity decidió dar un vuelco a su modelo de negocio para adaptarse a un nuevo mercado, y lo hizo con la ayuda de las herramientas de SAP. La empresa ha centrado su estrategia en un trato personalizado al cliente, una respuesta rápida a sus necesidades y una gestión dinámica del stock. Todo ello, no habría sido posible sin la contribución de SAP, que supone la oferta tecnológica más completa, integrada y vanguardista, respondiendo a todas las necesidades de cambio que buscaba Fidelity.

Resumen ejecutivo

**Organización**

Visión

Por qué SAP

Implementación

Solución

Beneficios

Futuro

# Una empresa familiar ante un mercado en evolución

Fidelity es una empresa española especializada en la importación y distribución de material fotográfico, óptico y electrónico de las marcas más importantes del mercado. Desde hace 40 años, esta compañía de origen familiar se ha ido adaptando en cada momento a las circunstancias de un escenario cambiante. Comenzó en 1973 con la comercialización de pilas y fue ampliando el negocio hacia los productos fotográficos hasta diversificar su oferta en la actualidad hacia la tecnología de consumo. En definitiva, ha sabido encontrar en cada momento el modelo más adecuado para satisfacer las necesidades de los usuarios y clientes.

Fidelity, abastece hoy a un total de 2.000 puntos de venta en todo el territorio nacional, a los que provee de más de 5.000 referencias de productos. Desde sus propios almacenes gestiona directamente la logística de los pedidos. Entre las 50 marcas que distribuye su red comercial figuran, Panasonic, Canon, Samsung, Fujifilm, Bushnell, Tamrac, Duracell o Philips.

En la actualidad, su red comercial ha evolucionado hacia diferentes canales repartiéndose entre los establecimientos de electrodomésticos, tiendas de informática y de fotografía. Para ellos, Fidelity selecciona los primeros productos de cada marca, ya se trate de cámaras, accesorios de óptica, teléfonos, tablets, discos duros o tarjetas de memoria.

Resumen ejecutivo

Organización

**Visión**

Por qué SAP

Implementación

Solución

Beneficios

Futuro

# Dar una respuesta ágil a un mercado competitivo

Ante un mercado cambiante y en un sector tan competitivo como el de la distribución de productos tecnológicos, Fidelity decidió dar el paso hacia un modelo de gestión moderno, que además de ágil y rentable, pudiera gestionarse de una manera integral. La evolución constante de su mercado, unida al vertiginoso ritmo de las novedades tecnológicas y unos canales comerciales en constante transformación, condicionaron el desarrollo de la compañía. En este contexto, Fidelity, tomó la decisión de renovar su modelo de negocio y redefinir sus objetivos, sustituyendo la atención al cliente puerta a puerta, por una gestión comercial basada en un call center y una plataforma web.

Fidelity, para poder hacer una oferta diferenciada en un mercado hipercompetitivo, optó por implantar un trato directo y personalizado a los clientes y puntos de venta, y proporcionar un servicio ágil y sencillo, en el que hiciese sentir al comprador importante y arropado en todo momento por la organización. Para conseguir este objetivo, era necesario un cambio integral del modelo de negocio y una apuesta por soluciones y herramientas de última generación.

Resumen ejecutivo

Organización

Visión

**Por qué SAP**

Implementación

Solución

Beneficios

Futuro

# Soluciones que entienden las necesidades particulares

Aunque parezca que las herramientas y soluciones de SAP son una opción destinada a grandes empresas o a las más punteras, Fidelity, ha podido comprobar que se adaptan perfectamente a las compañías de menor tamaño. De hecho, tanto su implantación como su uso, las convierten en organizaciones competitivas y con capacidad para situarse en la vanguardia del mercado, con independencia del volumen de su facturación y el número de empleados.

Fidelity, después de un estudio de las diferentes soluciones, decidió que lo más sencillo era modificar su modelo de negocio inspirándose en los requerimientos y formas de trabajar del ERP de SAP. Con el uso de esta herramienta, la empresa se beneficiaba de la integración tecnológica con sus proveedores, todos ellos grandes grupos empresariales, consiguiendo unos procesos de trabajo adaptados a los requerimientos del sector.

Posteriormente y guiado en todo momento por Altim, Partner certificado de SAP, Fidelity esperó al desarrollo de Rapid Deployment Solution for SAP CRM y SAP Web Channel Experience Management, para entender que su implantación aseguraba sus objetivos empresariales y suponía la completa renovación de su forma de trabajar.

Resumen ejecutivo

Organización

Visión

Por qué SAP

**Implementación**

Solución

Beneficios

Futuro

# Una puesta en marcha en tiempo récord

La implantación del ERP que se realizó por Altim, al tiempo que la adaptación del modelo de negocio, se consiguió en tan sólo tres meses. La solución abarca desde la integración y gestión de cada uno de los procesos, con la consiguiente reducción del trabajo administrativo (especialmente en el control de pedidos desde su entrada) hasta la verificación de facturas de proveedores, y la gestión eficiente del stock.

En un segundo paso, se combinó la implantación de la solución de rápida implantación para SAP CRM y SAP Web Channel Experience Management. En tan sólo dos meses, todo el proceso de marketing y postventa se adaptó al nuevo CRM.

Además, su integración con el ERP permitió obtener en poco tiempo una visión global del trabajo e hizo posible personalizar los criterios de venta para cada cliente. Al mismo tiempo, la página web de Fidelity se convirtió no sólo en el catálogo de productos, sino que adquirió la funcionalidad de transformarse en una versátil herramienta para la comercialización de productos, con un óptimo grado de garantía y sobre un único escenario.

---

“La toma de decisiones de la organización ha mejorado ostensiblemente con el control de los flujos empresariales y el conocimiento del stock en tiempo real. Todo ello, redundando en beneficios cuantificables desde el primer momento”.

Ricardo Fernández Zardaín, Director de Marketing de Fidelity

Resumen ejecutivo

Organización

Visión

Por qué SAP

Implementación

**Solución**

Beneficios

Futuro

## Las tres herramientas más adecuadas

Fidelity ha conseguido el modelo de negocio más adecuado a las prácticas empresariales vigentes en su sector. Todos los procesos de esta compañía se realizan a través de SAP ERP, desde la gestión de compras hasta la distribución, incluyendo el almacenaje y gestión de stock.

La reestructuración de la empresa buscaba reactivar las ventas y adaptar la organización a los nuevos requerimientos del mercado, y el impulso definitivo para conseguir este objetivo en un plazo razonable de tiempo, fue SAP CRM Rapid Deployment Solution. Gracias a esta solución de rápida implantación, se consiguió una visión global de los clientes y fue posible personalizar su atención; controla el Plan de marketing y consigue administrar e integrar la información de ventas, de esta manera es posible seleccionar nuevos clientes y fidelizar la cartera tradicional.

Asimismo, se consiguió que la web de Fidelity se integre con su plataforma tecnológica y se convierta en el escenario de trabajo. Los clientes tienen en la web las ofertas a su medida, la información más actualizada de productos y stock, junto con la gestión de los pedidos. El resultado es un modelo de negocio que escapa de la guerra de precios que caracteriza al sector, y que incide en hacer la oferta más personal a cada cliente. Gracias a la web y al call center, un pedido realizado antes de las 16 horas, está al día siguiente en el punto de entrega.



Resumen ejecutivo

Organización

Visión

Por qué SAP

Implementación

Solución

**Beneficios**

Futuro

# Ventajas cuantificables desde el primer momento

Los beneficios obtenidos por Fidelity fueron visibles desde el primer momento:

- Modelo único de negocio. Controlado desde el mismo punto y con una visión global del 95% de la actividad de la compañía
- Agilidad en la toma de decisiones y rapidez en el manejo de la información
- Mayor dinamismo para adaptarse a un mercado cambiante
- Ausencia de errores en pedidos y disponibilidad de productos
- Adecuación a las plataformas tecnológicas de proveedores y grandes clientes
- Adaptación a las necesidades de cada cliente, ofreciendo un trato personal y cercano

---

“De cara al futuro, el principal objetivo es personalizar más si cabe la atención a los clientes, a partir de una gestión muy potente de la información que permita conocer sus peculiaridades y poder hacer las ofertas y pedidos, de forma inmediata”.

Ricardo Fernández Zardaín, Director de Marketing de Fidelity



Resumen ejecutivo

Organización

Visión

Por qué SAP

Implementación

Solución

Beneficios

**Futuro**

## La movilidad para acercarse al cliente

Fidelity cree que un paso importante de apoyo a la red de comerciales es la incorporación de herramientas de movilidad, que permitan acceder a la información de los clientes de forma rápida y realizar pedidos en tiempo real. De esta forma, mejoraría aún más el rendimiento de los trabajadores, al ser capaces de manejar en cualquier momento, datos concretos de precios, stock y logística.

