



**D. José Ramón Gómez, Director General Comercial de AUSA y D. Antonio Casals, Presidente Ejecutivo de Casals Offering, firmaron un acuerdo de colaboración, en la que AUSA contrata los productos y servicios de Casals Offering (Casals RM) para diseñar e implantar un avanzado CRM diseñado a medida de sus necesidades y completamente integrado con su sistema actual ERP. Este acuerdo contempla la realización de una consultoría estratégica de toda la actividad corporativa de AUSA, análisis de sus procesos y propuesta de mejora, para finalmente implantar, mediante Casals RM, un sistema CRM, personalizado a los requerimientos que se consideren más convenientes resultado de la etapa de consultoría.**

### **Introducción**

Automóviles Utilitarios S.A., AUSA, fue fundada en 1956 en Manresa. Es el mayor fabricante del mundo de volquetes, carretillas todo terreno y auto-hormigoneras. Es una empresa con clara vocación internacional. La sede central está en España pero tiene subsidiarias en Francia, UK, Alemania, China y USA. Comercializa sus productos en más de 60 países y exporta más del 35% de la máquinas que fabrica.

La calidad de los productos AUSA está certificada con el estándar internacional ISO 9001 y su compromiso medio-ambiental con el estándar ISO 14001. Esto significa que implementamos un sistema para asegurar la calidad en el diseño de las máquinas, la gestión de compras, el sistema de producción y en la atención al cliente.

### **El proyecto y Resultado**

D. José Ramón Gómez, consciente de la necesidad de prepararse para afrontar el nuevo reto de crecimiento con plenas garantías de éxito, convencido de la necesidad de incorporar herramientas de gestión útiles sobre las que apoyar su crecimiento, a la vez que practicar una revisión de sus procesos actuales en pro de su adecuación, optó por contratar los servicios de Casals Offering como mejor aliado para la construcción de su futuro sistema, descartando las otras compañías de prestigio consideradas.

Un equipo de proyecto mixto entre Casals Offering y AUSA fue liderado por un Socio de Casals Offering. La metodología de Casals Offering considera clave este enfoque para la calidad del proyecto y para que AUSA tenga la capacidad de asumir en gran medida el futuro mantenimiento y evolución de la solución una vez implantada. AUSA nos confió que uno de los principales factores de

decisión para la contratación de Casals Offering ha sido el valor añadido aportado por la experiencia de los Socios y consultores del Grupo, un claro diferencial de visión y concepto del papel que como socio de viaje aporta Casals Offering a AUSA.

El sistema ARM se implantó 21 Enero, 2006 y el resultado desde entonces ha sido muy satisfactorio.

**“Tenemos una herramienta 100% a medida y no sólo Comercial, sino que nos sirve para una gestión global de la empresa y mucho más enfocada al mercado y al cliente. Hoy no sé como podíamos gestionar esta empresa antes de Casals RM”**



José R. Gómez,  
VP Sales & Marketing,  
AUSA  
2 Marzo, 2009

**Casals Offering es una empresa de IDi y comercialización de Software de Gestión propio. Es una plataforma muy ágil de desarrollo WEB y con una funcionalidad muy completa y diferencial que integra conceptos Innovadores (como Neuromarketing, eBusiness, visión 360°, Analytics y cuadros de mando) y tradicionales (como CRM y ERP). Los socios de Casals Offering son los creadores de los conceptos "Procesos no repetitivos", "análisis de las R en la empresa" y "Gestión Relacional - RM" no sólo como metodología aplicada a nivel Consultoría de negocio y técnica, sino también como una solución tecnológica concreta del Casals Offering (Casals RM) que relaciona el binomio "Front-Office" (CRM, ERM, PRM, Contact Center, Gestión Incidencias, etc) y "Back-Office" (ERP, MRPII, Gestión Bancaria, Gestión Proyectos, Gestión Contratos, etc.) dando respuesta innovadora a los "Procesos no repetitivos" que a pesar de su relevancia estratégica no están resueltos en la inmensa mayoría de las empresas en el mundo.**