



Casos de Éxito Salesforce

Proyectos reales de implementación, integración, soporte y staffing Salesforce ejecutados por Discovery Partners para clientes en Colombia, México, Costa Rica y LatAm.

01	Integración de sistemas internos con Salesforce — Universidad Javeriana	Colombia
02	Optimización del proceso comercial — Comercial Fox	LatAm
03	Sales Cloud para gestión del ciclo comercial — BIOMAX	Colombia
04	Integración Salesforce ↔ NetSuite — Global Motor	LatAm
05	Sales & Service Cloud para gestión comercial — Arriva Hotels	México
06	Implementación y optimización Salesforce — Ontop	LatAm
07	Soporte y administración Salesforce — FIFCO	Costa Rica · 2019–2021
08	Staffing Salesforce — Amrize, Holcim, IBM y Deloitte México	LatAm
09	Implementación Salesforce — Acento Real Estate	Colombia
10	Implementación Salesforce — Cooperativa de Profesionales Sanitas	Colombia
11	Implementación Salesforce — Inverhay	Colombia
12	Implementación Salesforce — Match Management	Colombia
13	Soporte y administración Salesforce — Alkosto	Colombia
14	Sales Cloud, Digital Engagement y Marketing — ASG Seguros	Colombia
15	Implementación Marketing Cloud Growth — Medivarc	Colombia
16	Implementación Core CRM — E&C Ingenieros	Colombia

90%+

SATISFACCIÓN — UNIVERSIDAD JAVERIANA

3 años

STAFFING CONTINUO — FIFCO

16

CASOS DOCUMENTADOS EN ESTE PDF



RESUMEN

Resumen de proyectos Salesforce

Discovery Partners es Salesforce Services Partner y acompaña a organizaciones en Colombia, México, Costa Rica y LatAm en implementación de Sales Cloud y Service Cloud, integraciones con sistemas ERP y de terceros, soporte y administración continua, y staffing Salesforce especializado —directamente y junto a aliados como IBM y Deloitte México.

Consultoría e implementación Salesforce

Sales Cloud, Service Cloud y Marketing Cloud

Integraciones y desarrollo

Salesforce ↔ ERP, APEX y automatizaciones

Soporte y administración

AMS Salesforce y mejora continua

Staffing Salesforce especializado

Consultores funcionales y técnicos bajo demanda

01

Integración de sistemas internos con Salesforce — Universidad Javeriana

EDUCACIÓN · COLOMBIA

Desarrollo de Web Services clave y ajustes de configuración para integrar matrícula financiera y sistemas internos con Salesforce. Satisfacción superior al 90% en Registro Académico y 99% de disponibilidad en periodos de matrícula.

02

Optimización del proceso comercial — Comercial Fox

COMERCIAL · LATAM

Implementación de un flujo comercial estructurado en Salesforce Sales Cloud (Lead → Cuenta → Oportunidad → Cotización) con automatización de clasificación de clientes y 99% de disponibilidad de reportes comerciales.

03

Sales Cloud para centralizar el ciclo comercial — BIOMAX

ENERGÍA Y COMBUSTIBLES · COLOMBIA

Implementación de Sales Cloud con automatización de asignación comercial por zona y reglas de validación de datos. 90% de mejora en trazabilidad y control del pipeline de ventas.

04

Integración Salesforce ↔ NetSuite — Global Motor

AUTOMOTRIZ · LATAM

Sincronización automática de clientes, productos, inventarios y precios entre Salesforce y NetSuite, con conversión automática de cotizaciones en órdenes de venta. 95% de visibilidad de inventario en tiempo real.

05

Sales & Service Cloud para gestión comercial y de huéspedes — Arriva Hotels

HOSPITALIDAD Y TURISMO · MÉXICO

Implementación de Salesforce para centralizar la gestión comercial, de reservas y de relacionamiento con huéspedes de la cadena hotelera, unificando canales y equipos comerciales.

01**CASO SALESFORCE**

Educación · Colombia

Integración de sistemas internos con Salesforce en la Universidad Javeriana

CLIENTE	PAÍS	SERVICIO	METODOLOGÍA
Universidad Javeriana	Colombia	Integración Salesforce	SCRUM

■ RETO

Procesos de matrícula financiera y generación de recibos con pasos manuales que generaban demoras y riesgo de errores; falta de una integración estable entre los sistemas internos y Salesforce, con limitada trazabilidad de las transacciones y necesidad de servicios más robustos para soportar picos de carga en inscripciones y pagos.

■ SOLUCIÓN

Desarrollo de Web Services clave, adecuaciones y ajustes en la configuración de Salesforce, y acompañamiento en el pase a producción seguro, bajo metodología SCRUM.

Web Services

Integración de sistemas

SCRUM

■ RESULTADOS

90%+

Satisfacción del cliente según Registro Académico

99%

Disponibilidad en servicios integrados durante matrícula

- Reducción del tiempo de coordinación entre equipos.
- Mayor trazabilidad de las transacciones y continuidad operativa.

Proyecto ejecutado por el equipo de integración Salesforce de Discovery Partners como parte de su práctica de conectividad entre sistemas académicos/financieros y Salesforce en Colombia.

02

CASO SALESFORCE

Comercial · LatAm

Optimización del proceso comercial con Salesforce Sales Cloud en Comercial Fox

CLIENTE	REGIÓN	SERVICIO	ENFOQUE
Comercial Fox	LatAm	Sales Cloud	Proceso comercial

■ RETO

Procesos comerciales descentralizados y con baja trazabilidad; gestión manual de cotizaciones y propuestas que generaba inconsistencias en precios y documentos; falta de estructura clara en el pipeline comercial e información de clientes dispersa entre distintas herramientas.

■ SOLUCIÓN

Implementación del proceso comercial en Salesforce con un flujo estructurado de ventas (Lead → Cuenta/Contacto → Oportunidad → Cotización), gestión de Leads, Person Accounts y Business Accounts, catálogo de productos con listas de precios, y automatización mediante reglas y flujos de clasificación de clientes.

Sales Cloud

Gestión de Leads

Automatización de flujos

■ RESULTADOS

99%

Disponibilidad de reportes comerciales para decisiones gerenciales

1 flujo

Proceso comercial unificado y automatizado

- Reducción de errores manuales en cotizaciones y precios.
- Mayor visibilidad del pipeline de ventas y trazabilidad del cliente desde el prospecto hasta la venta.

Implementación ejecutada por el equipo de consultoría Sales Cloud de Discovery Partners dentro de su práctica de optimización de procesos comerciales.

03 CASO SALESFORCE

Energía y combustibles · Colombia

Sales Cloud para centralizar el ciclo comercial en BIOMAX

CLIENTE	PAÍS	SERVICIO	ENFOQUE
BIOMAX	Colombia	Sales Cloud	Ciclo comercial

■ RETO

Gestión manual y dispersa de prospectos comerciales con baja trazabilidad; falta de control sobre la asignación comercial entre directores y ejecutivos; ausencia de historial estructurado de cambios comerciales; procesos sin validaciones automatizadas que permitían avanzar etapas sin información completa.

■ SOLUCIÓN

Implementación de Salesforce Sales Cloud para centralizar todo el ciclo comercial, automatización de asignaciones comerciales por zona mediante el objeto Asignación Comercial, reglas de validación y flujos automáticos, y configuración de un panel de actividades y plan de trabajo.

Sales Cloud**Automatización de asignación****Reglas de validación**

■ RESULTADOS

90%

Mejora en trazabilidad y control del pipeline de ventas

1 CRM

Ciclo comercial centralizado de extremo a extremo

- Automatización de la asignación comercial, reduciendo errores manuales.
- Mayor control sobre cambios comerciales gracias al historial de traspasos y aprobaciones.
- Mejora en la calidad de los datos del CRM y en la eficiencia del proceso de facturación y despacho.

Implementación ejecutada por el equipo de consultoría Sales Cloud de Discovery Partners, dentro de su práctica de centralización de procesos comerciales en el sector energía.

04

CASO SALESFORCE

Automotriz · LatAm

Integración Salesforce ↔ NetSuite en Global Motor

CLIENTE	REGIÓN	SERVICIO	SISTEMAS
Global Motor	LatAm	Integración CRM ↔ ERP	Salesforce · NetSuite

■ RETO

Duplicidad de información de clientes entre CRM y ERP; procesos manuales de registro de pedidos que generaban errores y retrasos en facturación y logística; falta de visibilidad del inventario en tiempo real; dependencia operativa del ERP para validar información fiscal, precios y disponibilidad.

■ SOLUCIÓN

Sincronización automática de clientes desde Salesforce hacia NetSuite, sincronización de productos, inventarios y precios con actualización periódica del catálogo, y automatización del proceso de pedidos mediante conversión automática de cotizaciones en Sales Orders en NetSuite.

Salesforce ↔ NetSuite

Sincronización de datos

Automatización de pedidos

■ RESULTADOS

95%

Visibilidad de inventario en tiempo real para el equipo comercial

2 sistemas

Integrados de forma automática y bidireccional

- Eliminación de procesos manuales en la creación de clientes y pedidos.
- Mayor velocidad en la generación y procesamiento de órdenes de venta.
- Integridad y trazabilidad de la información entre Salesforce y NetSuite.

Integración ejecutada por el equipo de desarrollo e integraciones de Discovery Partners, conectando el ecosistema comercial (Salesforce) con el ecosistema ERP (NetSuite).

05

CASO SALESFORCE

Hospitalidad y turismo · México

Sales & Service Cloud para la gestión comercial y de huéspedes en Arriva Hotels

CLIENTE	PAÍS	SERVICIO	SECTOR
Arriva Hotels	México	Sales & Service Cloud	Hotelería

■ RETO

Como cadena hotelera con múltiples canales de venta y puntos de contacto con huéspedes, Arriva Hotels requería centralizar la gestión comercial y de relacionamiento con clientes para ganar visibilidad sobre reservas, cuentas corporativas y oportunidades, y ofrecer una experiencia de servicio más consistente.

■ SOLUCIÓN

Implementación de Salesforce para unificar la gestión comercial y de huéspedes de la cadena hotelera, estructurando el registro de cuentas, contactos y oportunidades comerciales, y habilitando un canal centralizado de seguimiento y servicio al cliente.

Sales Cloud

Service Cloud

Gestión de cuentas

■ RESULTADOS

- Visión unificada de la relación comercial con cuentas corporativas y canales de venta.
- Mayor estructura y trazabilidad en la gestión de oportunidades comerciales.
- Base tecnológica lista para escalar la operación comercial de la cadena hotelera en México.

Proyecto ejecutado por el equipo de consultoría Salesforce de Discovery Partners para el sector hotelero en México.

06

CASO SALESFORCE

Cliente corporativo · LatAm

Implementación y optimización de Salesforce en Ontop

CLIENTE	REGIÓN	SERVICIO	ENFOQUE
Ontop	LatAm	Implementación Salesforce	Proceso comercial

■ RETO

Ontop necesitaba estructurar y ordenar su proceso comercial sobre una plataforma CRM robusta, ganando control sobre la gestión de clientes, oportunidades y actividades comerciales del equipo.

■ SOLUCIÓN

Implementación y ajustes funcionales de Salesforce CRM adaptados al modelo comercial de Ontop, configurando la gestión de cuentas, contactos, oportunidades y el seguimiento de la actividad del equipo comercial, con integración de Slack para agilizar la colaboración interna.

Salesforce CRM

Slack

Integraciones

Gestión comercial

■ RESULTADOS

- Proceso comercial estructurado y estandarizado sobre Salesforce.
- Mayor visibilidad y control sobre clientes y oportunidades activas.
- Colaboración comercial más ágil gracias a la integración con Slack.

Implementación ejecutada por el equipo de consultoría Salesforce de Discovery Partners.

07 CASO SALESFORCE

Consumo masivo · Costa Rica

Soporte y administración Salesforce para FIFCO

CLIENTE	PAÍS	PERIODO	SERVICIO
FIFCO	Costa Rica	2019 – 2021	Staffing & soporte Salesforce

■ RETO

FIFCO necesitaba fortalecer su capacidad tecnológica para dar continuidad y evolución a múltiples iniciativas estratégicas de transformación digital, incluyendo la administración Salesforce, sin contar con suficiente capacidad técnica interna para sostener el ritmo de los proyectos con velocidad.

■ SOLUCIÓN

Equipo de staffing especializado en Salesforce —administración, soporte continuo e implementación de mejoras e integraciones— como parte de un equipo ampliado de Discovery Partners que también cubrió SAP, Power BI y analítica de datos, con soporte continuo entre 2019 y 2021.

Administración Salesforce

Soporte continuo

Integraciones y mejoras

■ RESULTADOS**3 años**Soporte y administración Salesforce continua
(2019–2021)**99%**

Continuidad operativa y soporte especializado

- Reducción de riesgos operativos y fortalecimiento del roadmap digital.
- Mayor velocidad y eficiencia en la entrega de iniciativas estratégicas.
- Disminución del riesgo operativo gracias a la corrección de módulos inestables.

Soporte prestado por consultores especializados de Discovery Partners sobre el ecosistema Salesforce de FIFCO en Costa Rica, entre 2019 y 2021, como parte de un equipo de staffing ampliado.

08

CASO SALESFORCE

Construcción · Consultoría global · LatAm

Staffing Salesforce especializado para Amrize, Holcim, IBM y Deloitte México

CLIENTES	REGIÓN	SERVICIO	SECTORES
Amrize · Holcim · IBM · Deloitte México	LatAm	Staffing Salesforce especializado	Construcción · Consultoría

■ RETO

Amrize y Holcim requerían talento Salesforce bajo demanda para fortalecer sus equipos y sostener su operación CRM. IBM y Deloitte México, como firmas globales de consultoría, necesitaban consultores Salesforce confiables para ampliar sus propios equipos de proyecto en la región.

■ SOLUCIÓN

Discovery Partners ofrece staffing Salesforce especializado: consultores funcionales y técnicos asignados bajo modelos flexibles a los equipos de Amrize y Holcim, y a los equipos de entrega de nuestros aliados IBM y Deloitte México.

Staffing Salesforce

Consultores funcionales

Consultores técnicos

Modelo flexible

■ RESULTADOS

4 clientes

Con staffing Salesforce especializado activo

2 alianzas

De co-entrega con IBM y Deloitte México

- Cobertura de talento Salesforce bajo demanda en Amrize y Holcim.
- Fortalecimiento de equipos de entrega de IBM y Deloitte México.

Ofrecemos **staffing Salesforce especializado** para fortalecer los equipos de nuestros clientes y aliados en toda la región.

09

CASO SALESFORCE

Real Estate · Colombia

Implementación Salesforce en Acento Real Estate

CLIENTE	PAÍS	SERVICIO	SECTOR
Acento Real Estate	Colombia	Implementación Salesforce	Inmobiliario

■ RETO

Acento Real Estate necesitaba estructurar su proceso comercial sobre una plataforma CRM robusta, ganando control sobre la gestión de prospectos, proyectos inmobiliarios y oportunidades comerciales.

■ SOLUCIÓN

Implementación y configuración de Salesforce CRM adaptada al modelo comercial de Acento Real Estate, estructurando la gestión de cuentas, contactos y oportunidades.

Salesforce CRM

Configuración funcional

Gestión comercial inmobiliaria

■ RESULTADOS

- Proceso comercial estructurado sobre Salesforce.
- Mayor visibilidad y control sobre prospectos y proyectos activos.
- Base CRM lista para escalar junto al crecimiento comercial de la compañía.

Implementación ejecutada por el equipo de consultoría Salesforce de Discovery Partners.

10

CASO SALESFORCE

Salud · Colombia

Implementación Salesforce en la Cooperativa de Profesionales Sanitas

CLIENTE	PAÍS	SERVICIO	SECTOR
Coop. de Profesionales Sanitas	Colombia	Implementación Salesforce	Salud

■ RETO

La cooperativa necesitaba una plataforma CRM que le permitiera estructurar y centralizar la gestión comercial y de afiliados, ganando trazabilidad sobre el relacionamiento con sus profesionales asociados.

■ SOLUCIÓN

Implementación de Salesforce CRM configurada al modelo de la cooperativa, estructurando la gestión de cuentas, contactos y el seguimiento comercial.

Salesforce CRM

Configuración funcional

Gestión de afiliados

■ RESULTADOS

- Gestión comercial y de afiliados centralizada sobre Salesforce.
- Mayor trazabilidad del relacionamiento con profesionales asociados.
- Base CRM lista para escalar junto al crecimiento de la cooperativa.

Implementación ejecutada por el equipo de consultoría Salesforce de Discovery Partners.

11**CASO SALESFORCE**

Servicios financieros · Colombia

Implementación Salesforce en Inverhay

CLIENTE	PAÍS	SERVICIO	SECTOR
Inverhay	Colombia	Implementación Salesforce	Servicios financieros

■ RETO

Inverhay necesitaba estructurar y ordenar su proceso comercial sobre una plataforma CRM robusta, ganando control sobre la gestión de clientes, oportunidades y actividades comerciales del equipo.

■ SOLUCIÓN

Implementación y ajustes funcionales de Salesforce CRM adaptados al modelo comercial de Inverhay, configurando la gestión de cuentas, contactos y oportunidades.

Salesforce CRM**Configuración funcional****Gestión comercial**

■ RESULTADOS

- Proceso comercial estructurado y estandarizado sobre Salesforce.
- Mayor visibilidad y control sobre clientes y oportunidades activas.
- Base CRM lista para escalar junto al crecimiento del equipo comercial.

Implementación ejecutada por el equipo de consultoría Salesforce de Discovery Partners.

12

CASO SALESFORCE

Publicidad y marketing · Colombia

Implementación Salesforce en Match Management

CLIENTE	PAÍS	SERVICIO	SECTOR
Match Management	Colombia	Implementación Salesforce	Agencia de publicidad

■ RETO

Match Management necesitaba estructurar la gestión comercial de sus cuentas y campañas sobre una plataforma CRM robusta, ganando visibilidad sobre clientes y oportunidades de negocio.

■ SOLUCIÓN

Implementación de Salesforce CRM adaptada al modelo comercial de la agencia, configurando la gestión de cuentas, contactos y oportunidades comerciales.

Salesforce CRM

Configuración funcional

Gestión de cuentas

■ RESULTADOS

- Proceso comercial estructurado y estandarizado sobre Salesforce.
- Mayor visibilidad y control sobre cuentas y campañas activas.
- Base CRM lista para escalar junto al crecimiento de la agencia.

Implementación ejecutada por el equipo de consultoría Salesforce de Discovery Partners.

13 CASO SALESFORCE

Retail · Colombia

Soporte y administración Salesforce en Alkosto

CLIENTE	PAÍS	SERVICIO	SECTOR
Alkosto	Colombia	Soporte Salesforce	Retail

■ RETO

Alkosto requería un equipo de soporte especializado que garantizara la operación continua de su plataforma Salesforce y atendiera de forma ágil los requerimientos funcionales del negocio.

■ SOLUCIÓN

Servicio de soporte y administración Salesforce, atendiendo incidencias, ajustes de configuración y requerimientos funcionales del equipo comercial.

Salesforce CRM**Soporte y administración****■ RESULTADOS**

- Continuidad operativa de la plataforma Salesforce.
- Atención ágil de requerimientos e incidencias funcionales.
- Acompañamiento continuo al equipo comercial de Alkosto.

Soporte ejecutado por el equipo de consultoría Salesforce de Discovery Partners.

14

CASO SALESFORCE

Seguros · Colombia

Sales Cloud, Digital Engagement y Marketing en ASG Seguros

CLIENTE	PAÍS	SERVICIO	SECTOR
ASG Seguros	Colombia	Sales Cloud, Digital Engagement y Marketing	Seguros

■ RETO

ASG Seguros necesitaba estructurar su gestión comercial y fortalecer el relacionamiento digital con clientes y prospectos sobre una plataforma CRM robusta.

■ SOLUCIÓN

Implementación de Salesforce Sales Cloud junto con capacidades de Digital Engagement y Marketing, para estructurar la gestión comercial y las comunicaciones con clientes.

Sales Cloud

Digital Engagement

Marketing

■ RESULTADOS

- Proceso comercial estructurado y estandarizado sobre Salesforce.
- Mayor capacidad de relacionamiento digital con clientes y prospectos.
- Base tecnológica lista para escalar las iniciativas de marketing de ASG Seguros.

Implementación ejecutada por el equipo de consultoría Salesforce de Discovery Partners.

15**CASO SALESFORCE**

Colombia

Implementación de Marketing Cloud Growth en Medivaric

CLIENTE	PAÍS	SERVICIO
Medivaric	Colombia	Marketing Cloud Growth

■ RETO

Medivaric requería una plataforma que le permitiera estructurar y escalar la gestión de sus campañas y comunicaciones de marketing.

■ SOLUCIÓN

Implementación de Salesforce Marketing Cloud Growth para estructurar la gestión de campañas y comunicaciones de marketing de Medivaric.

Marketing Cloud Growth**Automatización de marketing**

■ RESULTADOS

- Gestión de campañas de marketing estructurada sobre Salesforce.
- Mayor capacidad de escalar las iniciativas de marketing digital.
- Base tecnológica lista para el crecimiento de Medivaric.

Implementación ejecutada por el equipo de consultoría Salesforce de Discovery Partners.

16

CASO SALESFORCE

Ingeniería · Colombia

Implementación de Core CRM en E&C Ingenieros

CLIENTE	PAÍS	SERVICIO	SECTOR
E&C Ingenieros	Colombia	Core CRM	Ingeniería

■ RETO

E&C Ingenieros necesitaba estructurar su proceso comercial y la gestión de clientes sobre una plataforma CRM robusta.

■ SOLUCIÓN

Implementación del core de Salesforce CRM adaptado al modelo comercial de la firma de ingeniería, configurando la gestión de cuentas, contactos y oportunidades.

Salesforce CRM

Configuración funcional

■ RESULTADOS

- Proceso comercial estructurado y estandarizado sobre Salesforce.
- Mayor visibilidad y control sobre clientes y oportunidades activas.
- Base CRM lista para escalar junto al crecimiento de E&C Ingenieros.

Implementación ejecutada por el equipo de consultoría Salesforce de Discovery Partners.



Implementación, integración y soporte Salesforce con resultados medibles

Discovery Partners es Salesforce Services Partner y ha ejecutado proyectos en LatAm —directamente y junto a aliados globales como IBM y Deloitte México— incluyendo implementación de Sales Cloud y Service Cloud, integraciones con sistemas ERP como NetSuite, soporte y administración continua, y staffing Salesforce especializado, para clientes en Colombia, México, Costa Rica y la región.

Cobertura regional: Colombia · México · Perú · Costa Rica · Guatemala · Estados Unidos

Hablemos de tu proyecto Salesforce

Diagnóstico inicial sin costo para evaluar el estado de tu ecosistema Salesforce.

CORREO COLOMBIA

wilder.gomez@discoverypartners.co

WHATSAPP COLOMBIA

+57 319 430 2758

WEB

discoverypartners.co

CORREO CONTACTO

alexander.ramirez@discoverypartners.co

TELÉFONO MÉXICO

+52 55 8048 6469

SEDE

Medellín, Colombia