

- ● “DocuSign impulsa nuestra estrategia Cero Papel y aporta agilidad, rapidez y legalidad al proceso de firmas de contratos en HORECA, liberando de tareas administrativas al equipo comercial”

— Juan Arzuaga, Responsable de Sistemas, Café Fortaleza.



fortaleza

## CRAYON APOYA A SU SOCIO TIGLOO EN EL DESPLIEGUE DE DOCUSIGN EN CAFÉ FORTALEZA PARA AVANZAR EN SU TRASFORMACIÓN DIGITAL CON LA FIRMA ELECTRÓNICA

- ● Café Fortaleza es el mayor fabricante de surtido de café tostado de España.

La empresa nació en Bilbao a finales del siglo XIX vinculada a la exportación de vino a México, pero la realización de pagos en café por la escasez monetaria en dicho país encaminó su negocio finalmente a la fabricación y la comercialización del mismo.

Desde entonces, y gracias a la calidad de su tostado, Café Fortaleza fue convirtiéndose en un referente del sector cafetero en España, principalmente en la zona norte.

En la actualidad puede procesar 4.000 TM de café al año y su éxito se cimienta en una innovación continua en los procesos de producción (fue la primera empresa que instaló el molino al vacío en España) y automatización, invirtiendo en su mejora cerca de 13 millones de euros en los últimos años. Su sede administrativa está en Bilbao y su fábrica de Vitoria.

### Punto de partida

Los productos de Café Fortaleza se dirigen al sector alimentación, la hostelería, el vending a negocios y el eCommerce. La empresa está inmersa en un plan de transformación digital para mejorar los procesos en todos estos canales.

En concreto en el de HORECA, donde cuenta con una cartera de clientes amplia y distribuida por la zona norte, necesitaba optimizar el proceso de firma de contratos que generaba una cantidad ingente de documentación en papel difícil de gestionar y exigía una alta inversión en tiempo para el personal comercial, que debía encargarse de ello desplazándose *ex profeso* al cliente. La entrega a tiempo de los contratos y su firma por la persona autorizada es un requisito crítico para tramitar los diversos tipos de contratos existentes. Además, su tramitación en papel ralentizaba la gestión en el departamento de administración, dificultando las búsquedas.

## Objetivo

La firma electrónica se planteó como una solución que impulsaba la estrategia de Cero Papel corporativa y que daba respuesta a los problemas de gestión de las áreas de ventas y administración con los contratos de sus clientes HORECA, Pymes con localizaciones muy dispersas. Permitiría el envío online de los contratos para cumplimentarlos con su firma digital o que esta se realizara en tiempo real en los dispositivos móviles de los agentes comerciales encargados de los suministros. Además, se buscaba una solución que dotara de validez legal a cualquier contrato en caso de litigio.

## El proceso

Café Fortaleza contó con el apoyo de Tigloo, la empresa de servicios IT con la que estaba sustituyendo su CRM por MS Dynamics 365, para desplegar simultáneamente DocuSign, la plataforma de firma electrónica líder mundial que permite enviar y firmar contratos electrónicamente. Tigloo suministra esta solución en consumo cloud a través de Crayon, distribuidor en exclusiva de DocuSign en España, en cuyos servicios se apoya para adaptarla a las necesidades de sus clientes.

Su facilidad de uso, su integración nativa con MS Dynamics 365 y sus ventajas frente a la herramienta de firma que incluye este CRM asegurándose la validez legal en España, determinaron su elección; en concreto del plan BusinessPRO, fijando una cantidad fija de firmas anuales con precios mejorados y blindados a tres años.

En apenas un año, Tigloo desplegó en el departamento de ventas un entorno integrado con MS Dynamics 365, DocuSign y Microsoft 365 que favorece la movilidad y la agilidad.

- ● “Tigloo nos propuso DocuSign para cubrir nuestras necesidades y así ha sido. Sus profesionales, altamente cualificados, siempre han sido muy claros y ágiles con sus propuestas y resolviendo nuestras dudas”

– Juan Arzuaga, Responsable de Sistemas, Café Fortaleza.

## Los resultados

Café Fortaleza ha visto cómo con DocuSign cumple todos sus requisitos, consiguiendo además la



satisfacción de sus empleados y clientes:

- Al enviarse online los contratos para su firma digital o realizarla sobre las tablets del personal de reparto, se aceleran las tramitaciones y el equipo comercial se centra solo en las ventas.
- Ahorro en costes asociados a desplazamientos e impresión, y aumento de la productividad en la gestión administrativa de los contratos.
- Alta calidad de la gestión documental incluida en la solución que permite una trazabilidad transparente de los contratos.
- Integración nativa con su CRM MS Dynamics 365 sin costes extras, compartiendo su almacenamiento.
- Confiabilidad en las firmas al cumplir la normativa española.
- ● “Crayon nos ayuda proactivamente en todas las oportunidades de negocio con DocuSign. En todo momento están predispuestos para atender cualquier petición. En solo un año hemos conseguido 7 proyectos”

– José Enrique Garcés, Director de la Unidad de Transformación Digital de Tigloo.

## Nuestro Partner



Tigloo es la marca en España de DCS IT GROUP, empresa francesa con más de 40 años de experiencia en los servicios IT con presencia en varios países europeos. Cuenta con más de 500 clientes en el mercado español a los que aporta soluciones globales de Transformación Digital, Infraestructuras, Ciberseguridad y Outsourcing de profesionales.