



Despliegue y adopción de una herramienta de gestión de relaciones con el cliente

Agilización de los procesos de gestión de clientes y conexión de los datos para optimizar la creación y nutrición de leads y la toma de decisiones.

zummo



www.sothis.tech



Reto

En el momento de contactar con Sothis, los departamentos de ventas, marketing y servicio de Zummo operaban sin ninguna solución tecnológica de gestión de relaciones con sus clientes (CRM), después de haber intentado con anterioridad y sin éxito la implantación de alguna.

Por ello, la organización se enfrentaba a unos procesos manuales obsoletos de gestión de relaciones con los clientes que implicaban una pérdida considerable de tiempo y efectividad y una falta de control de los datos, con el resultado del desaprovechamiento de ocasiones de negocio y disminución de la competitividad.

Valor de la solución

Tras analizar las necesidades del cliente, Sothis concluye que la organización necesita impulsar las actividades de gestión de clientes a través de una solución de CRM que permita la agilización de los procesos, la implantación del modelo de dato único y la conexión en tiempo real entre las diferentes áreas involucradas.

Para lograrlo, Sothis propone al cliente el despliegue y adopción de la herramienta Microsoft Dynamics 365 Sales, la solución de CRM diseñada por Microsoft para la optimización de la gestión de los clientes y la conexión entre los diferentes departamentos implicados en ella.

¿Por qué Sothis?

Tras una anterior experiencia infructuosa en la adopción de una herramienta de CRM, Zummo decide elegir a Sothis por su amplia y contrastada experiencia en la implementación y despliegue de este tipo de soluciones, reforzando esta decisión su condición de partner de Microsoft Dynamics 365 de Sothis.

La propuesta de Sothis al cliente incluye no solo la implementación y el despliegue de la solución, sino también la formación de las personas de la organización que van a utilizarla, factor que influye decisivamente en la elección.

Además, la visión de hacer solo aquello que aporta valor al cliente y adaptarlo a sus necesidades y posibilidades han sido elementos clave para la toma de decisión sobre el partner escogido para este proyecto.



ZUMMO, fabricante de soluciones para el consumo de fruta y verdura



Zummo Innovaciones Mecánicas, empresa española fundada en Valencia, empezó su andadura en 1992, convirtiéndose desde entonces en un referente mundial en el diseño y fabricación de máquinas automáticas exprimidoras de cítricos. Actualmente, sus productos se comercializan en más de 100 países.

Zummo diseña y fabrica soluciones innovadoras de exprimido y preparación de frutas y verduras. Su objetivo es ofrecer productos y servicios de la máxima calidad a sus clientes que generen valor para sus negocios aportando propuestas naturales y sencillas al consumidor final.

El deseo que guía y motiva a Zummo es ser el referente mundial en la búsqueda y desarrollo de soluciones para el consumo de frutas y verduras con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas, facilitándoles el acceso a productos frescos y saludables.

Objetivo del proyecto

El objetivo del proyecto es agilizar los procesos de gestión de clientes a través de la automatización de tareas, el traslado de datos entre departamentos en tiempo real y el trabajo con el dato único.

El área comercial del cliente carece de herramientas tecnológicas que administren los procesos relacionados con la gestión de los clientes y permitan la conexión con el resto de áreas de la organización implicadas. Los procesos siguen siendo manuales y la falta de digitalización provoca pérdida de tiempo, que no exista fiabilidad del dato, la desconexión entre diferentes áreas y que la toma de decisiones sobre la fabricación no tengan como referencia previsiones con información de ventas actualizada en tiempo real.

Por ello, el objetivo del proyecto es modernizar y dotar a la fuerza comercial de una herramienta que le permita vender y trasladar en tiempo real la información que recaba al resto de áreas de la organización.

- Sincronización en tiempo real con el ERP de la organización.
- Conexión entre diferentes departamentos y áreas.
- Trabajo de todas las áreas y departamentos en tiempo real con los mismos datos.
- Modelo de dato único.
- Ahorro de tiempo del área comercial, ganando en agilidad y eficacia.
- Automatización del seguimiento y la nutrición de los leads.
- Eliminación de los posibles errores derivados de la gestión manual de los datos.
- Previsiones realizadas sobre datos permanentemente actualizados.
- Toma de decisiones informada.

Solución propuesta

Debido a la casuística descrita anteriormente, la propuesta de Sothis consiste en el despliegue y adopción de la solución Dynamics 365 Sales de Microsoft, el CRM diseñado por Microsoft para la gestión de clientes, personalizada para el área de ofertas de Zummo.

A través del despliegue de Dynamics 365 Sales en el sistema del cliente, se consigue el doble objetivo de:

Agilizar las ventas a través de la información, conectando a los equipos de ventas con los clientes mediante el canal más adecuado para cada momento de la venta, consiguiéndose procesos individualizados a escala y con asistencia en tiempo real.

Conexión y traspaso de los datos en tiempo real entre las diferentes áreas de la organización implicadas en las ventas y con la información derivada de ellas, como las de marketing, producción y previsiones.

Como parte del proceso de implantación de Dynamics 365 Sales, Sothis lleva a cabo los cambios necesarios en el ERP corporativo para adecuar la sincronización entre soluciones.

Además, Sothis propone a Zummo un proceso de adopción de la herramienta por parte de las personas del área de ofertas como una parte principal dentro del proyecto de implantación. Para el éxito de la adopción, los profesionales de Sothis llevan a cabo una formación global en el manejo de Dynamics 365 Sales a la fuerza comercial del cliente, de forma que se consigue una mínima curva de aprendizaje que no impacta sobre la productividad inmediata del área a la vez que se asegura la utilización eficaz de la herramienta.

Así, se diseña una formación específica para los *key users* en la filosofía de la herramienta y otra para los comerciales en la finalidad de la herramienta, para que la solución pueda ser entendida y aplicada en su máximo potencial.

Resultados

Zummo cuenta ahora con un CRM para la gestión de clientes sincronizado con su ERP que le permite manejar en tiempo real los datos de clientes obtenidos por la fuerza comercial tanto en Ferias profesionales como en visitas comerciales, generar interacciones, como correos electrónicos, en cuestión de horas y realizar análisis y previsiones con datos fiables permanentemente actualizados.

- Ahorro de tiempo comercial.
- Agilización de los procesos de gestión de clientes.
- Refuerzo del área comercial de la organización.
- Conexión a través de los mismos datos actualizados en tiempo real entre las diferentes áreas de la organización vinculadas a ellos.
- Toma de decisiones con datos en tiempo real en los departamentos de ventas, marketing, pedidos y fabricación.
- Visualización de la información actualizada en tiempo real.
- Trabajo con el modelo de dato único en todas las áreas implicadas.
- Previsiones realizadas con información actualizada en tiempo real y datos fiables.
- Seguimiento y nutrición de leads personalizado y automatizado.



- Eliminación del papel y de las tareas de gestión de clientes manuales.
- Capacitación de los usuarios para aprovechar con eficacia en cada situación el potencial del CRM.

Según palabras del cliente

«La implantación de la solución Dynamics 365 Sales de Microsoft y su integración con 365 Business Central de la mano de un partner como Sothis, que ha sabido entender nuestra necesidades y distintas casuísticas, ha sido clave para poder integrar todo el flujo de información comercial, desde las oportunidades hasta las previsiones de venta, dotándonos de una mucho mejor información para la correcta toma de decisiones».





CASO DE ÉXITO

En Sothis dedicamos tiempo y esfuerzo a entender de forma detallada cómo definen nuestros clientes el éxito; con ello les ayudamos a utilizar los avances tecnológicos, simplificar la complejidad de TI y a definir la arquitectura de transformación que mejor encaje con su estrategia de negocio, y que les lleve a estar mejor protegidos y a ser más eficientes y más productivos mediante la integración de los tres principales activos de las organizaciones: Personas, Procesos e Información.

www.sothis.tech

Aviso: Este documento puede contener información confidencial y/o secretos industriales que pertenecen a Sothis Tecnologías de la Información, S.L.