

everis

an NTT DATA Company

Sales & Marketing



Inspiring consumer goods sector **by everis**



Sales & Marketing:

Marketing y ventas son un área delicada tanto para nuestros clientes como para nosotros mismos, de manera que para abordar esta cuestión seguimos estas claves: aumentar la cuota de mercado, reducir los costes para obtener un margen más favorable y centrarse en la rentabilidad para hacer crecer el negocio. Estos son los factores clave para guiar correctamente a nuestros clientes y sus productos a través del camino hacia el éxito.

Lo que importa realmente

everis tiene una amplia experiencia en el sector del consumo y, específicamente, en ventas y *marketing*. Trabajar con clientes de todo tipo nos proporciona una visión global clave para seguir ofreciendo nuestros servicios, así como soluciones satisfactorias.

Servicios:

- Planificación de ventas.
- Política comercial.
- Automatización del equipo de ventas (SFA).
- Optimización y gestión de la promoción comercial.
- Centro de implicación de los clientes.
- Punto de venta inteligente (IoT).
- Gestión de los canales de marcas y categorías.
- Gestión de los recursos de *marketing*.



Planificación de ventas.

En un mercado que cada día es más competitivo y en que cada vez cuesta más gestionar a los clientes, el factor de éxito clave para una empresa de bienes de consumo de venta rápida es planificar las ventas con precisión.

Muchas empresas de este sector no cuentan con ningún proceso estructurado de planificación de ventas que les permita establecer una previsión apropiada y supervisar el rendimiento, lo que genera finalmente una visión engañosa de los objetivos y las directrices estratégicas generales de la compañía.

Gracias a que actúa directamente sobre la planificación de los volúmenes y de la demanda, un plan comercial consistente muestra de manera natural su importancia central, que es un pilar en que todas las empresas se basan para obtener una ventaja competitiva mediante un ajuste y una adaptación rápida del tiempo de comercialización a través de un proceso estructurado y orientado a la toma de decisiones.

¿Cómo puede everis ayudar?

- Definir un proceso claro elaborado en distintas fases (por ejemplo, definición de los objetivos anuales en sentido descendente y mejoras mensuales en sentido ascendente).
- Supervisar continuamente los principales indicadores de rendimiento clave de la empresa para observar cómo varían a lo largo del año y adoptar las medidas correctivas necesarias.
- Mejorar la calidad del proceso de previsión de ventas, con efectos directos en los beneficios y las pérdidas.
- Mejorar la alineación a través de las distintas áreas de la empresa (*marketing*, ventas, finanzas y planificación de la demanda).
- Proporcionar una visión clara del estado real a lo largo del año y ofrecer más posibilidades para reaccionar a tiempo y cumplir los objetivos de la empresa.
- Contar con un plan empresarial de clientes consistente, bien estructurado y compartido a través de toda la compañía.

Valores diferenciales de nuestro enfoque

- Experiencia en todas las disciplinas necesarias para el éxito (conocimientos sobre el proceso de las empresas de bienes de consumo de venta rápida, integración de sistemas, analítica y SAP).
- Metodología probada e historial de casos de implementación de proyectos (a escala local, regional y mundial).



Política comercial.

El aumento de la complejidad, el centro de atención por parte de los clientes en las reducciones de precios continuas, el crecimiento de la etiqueta privada o la pérdida de la eficiencia promocional (solo mantener las categorías) podrían ser las razones principales para establecer una política comercial estratégica que:

- Sea productiva.
- Sea consistente a través de las estrategias de cliente, canal y categoría.
- Añada una propuesta de valor.

¿Cómo puede everis ayudar?

- Análisis de las estructuras y medidas de precios actuales (dentro y fuera de factura). Precios netos.
- Identificar los componentes del precio que maximizan el valor añadido y recibido.
- Elaborar una estrategia comercial clara y coherente.
- Elaborar directrices claras y «probadas» para los departamentos Comercial y de *Marketing* Comercial siempre alineadas con la estrategia global.
- Implementar o construir las herramientas necesarias para gestionar la estrategia comercial (precios netos, condiciones fuera de factura, analítica, etc.).

Valores diferenciales de nuestro enfoque

- Experiencia en consultoría empresarial a través de todas las disciplinas necesarias para el éxito:
 - Conocimientos sólidos sobre los productores de bienes de consumo de venta rápida.
 - Activos de conocimientos sobre ventas y *marketing* de bienes de consumo de venta rápida.
 - Analítica empresarial y soluciones de TI.



Automatización del equipo de ventas (SFA).

Un error común de las empresas de bienes de consumo de venta rápida es considerar la SFA como una solución de *software*. De hecho, esta filosofía errónea no es únicamente la razón principal de proyectos fracasados en que se han perdido grandes cantidades de dinero, sino también de la insatisfacción de los equipos de campo. Por tanto, el factor de éxito clave en el desarrollo y la ejecución de una SFA consiste en diseñar un proceso de ventas sólido en la organización antes de elegir e instalar el *software* o la solución tecnológica.

¿Cómo puede everis ayudar?

- Simplificar y automatizar todas las etapas del proceso de ventas: desde el primer contacto con el cliente hasta las interacciones sucesivas (correos electrónicos, citas, llamadas...), el seguimiento de las oportunidades continuas y el cierre de una venta.
- Programación y gestión de los contactos.
- Crear una planificación de actividades que ayude al representante de ventas a organizar la ruta diaria.
- Obtener una vista integral del cliente.
- Segmentar y clasificar a los clientes.
- Gestión de los pedidos con pedidos sugeridos, de acuerdo con las reglas que la empresa establezca.
- Configurar y planear la oferta promocional.
- Obtención de datos de punto de venta (venta en establecimientos / venta directa al consumidor).
- Trabajar sin conexión.
- Integración con centros de contactos.

Valores diferenciales de nuestro enfoque

- Experiencia en todas las disciplinas necesarias para el éxito (conocimientos sobre el proceso de las empresas de bienes de consumo de venta rápida, sistemas de automatización del equipo de ventas, integración de sistemas, informes y analítica).
- Metodología probada y casos de éxito de implementación de proyectos (a escala local, regional y mundial).



Optimización y gestión de la promoción comercial.

En la actualidad, a través de datos y estimaciones más precisas de las inversiones se puede reforzar lo que la experiencia en ventas y el conocimiento del cliente solo pueden sugerir, cosa que no tan solo influye en la eficiencia general de cada acción, sino que también permite que aumente la eficacia de los programas de *marketing* y de producto, así como las previsiones de planificación de la demanda.

Dentro de este marco, el reto consiste en ganar rapidez y reducir el tiempo de elaboración para planear, medir y optimizar.

¿Cómo puede everis ayudar?

- Aumentar la rentabilidad de la inversión y la cuota de mercado.
- Mantener el equilibrio correcto entre el margen comercial y la rentabilidad del cliente.
- Sostener y mejorar de manera general el plan comercial del cliente, así como las actividades de planificación de ventas generales de la empresa.
- Mejorar la eficiencia promocional a través de simulaciones promocionales y comparaciones de escenarios.
- Mejorar la eficacia promocional durante la ejecución a través de una mayor transmisión de información al equipo de ventas (por ejemplo, ventas incrementales, porcentaje de alza, rendimiento sobre la inversión y beneficios y pérdidas promocionales).
- Evaluar también la información de ventas agotadas (cuando esté disponible) para mejorar la precisión de los datos.

Valores diferenciales de nuestro enfoque

- Experiencia en todas las disciplinas necesarias para el éxito (conocimientos sobre el proceso de las empresas de bienes de consumo de venta rápida, integración de sistemas, analítica y SAP).
- Metodología probada e historial de casos de implementación de proyectos (a escala local, regional y mundial).



Centro de implicación de los clientes.

Las relaciones con los clientes con un enfoque en que todo el mundo gane no son solo una cuestión relacionada con el negocio (dinero), sino que también se pueden llevar a cabo sobre la base de una colaboración estrecha. Las emociones tienen un efecto duradero, y desarrollar este tipo de vínculo con los clientes lleva el negocio hacia nuevos niveles de éxito.

Por tanto, el objetivo de una relación colaborativa es potenciar la satisfacción del cliente mediante la mejora de la calidad del servicio sobre la base de estrategias orientadas al cliente que le aporten valor.

¿Cómo puede everis ayudar?

- Ayudar a establecer una relación con los consumidores más estrecha.
- Detectar los vacíos de negocio por lo que respecta al nuevo orden del *marketing* digital.
- Aconsejar sobre las tendencias más recientes relacionadas con la lealtad de marca y la tecnología.
- Acompañar en la implementación de un marco «digital» de implicación de los consumidores.
- Aumentar los conocimientos sobre la experiencia de los consumidores.

Valores diferenciales de nuestro enfoque

- Experiencia en consultoría empresarial a través de todas las disciplinas necesarias para el éxito:
 - Conocimientos sólidos sobre los productores de bienes de consumo de venta rápida.
 - Activos de conocimientos sobre ventas y servicio al cliente de bienes de consumo de venta rápida.
 - Analítica empresarial.
 - Soluciones de TI.



Punto de venta inteligente (IoT).

Capacidades IoT en el punto de venta del cliente (principalmente HORECA). Implicación del cliente, activación de las ventas, efectividad operativa, excelencia del mantenimiento.

¿Cómo puede everis ayudar?

- Efectividad de la reposición de existencias, con tendencia a no experimentar ninguna interrupción del *stock* en el punto de venta.
- Colaboración entre el sector y el cliente, que mejora la relación comercial.
- Proximidad a los consumidores.
- Otras actividades relacionadas con la ejecución minorista en la tienda.
- Mantenimiento eficiente y gestión del ciclo vital de los activos. Geolocalización y todos los beneficios relacionados.

Valores diferenciales de nuestro enfoque

- Experiencia en todas las disciplinas necesarias para el éxito (consultoría empresarial, conocimientos sobre bienes de consumo de venta rápida, analítica e IoT).
- Enfoque empresarial para potenciar los beneficios reales respaldados por la tecnología.
- Contamos con distintos activos que nos permitirán moldear la información obtenida a través de los sensores. Esta información se puede visualizar en paneles de control, en tiempo real, o incluso se puede utilizar para realizar un mantenimiento predictivo.



Gestión de los recursos de *marketing*.

Históricamente, el área de *marketing* no ha tenido unos niveles de madurez elevados por lo que respecta al uso o la adopción de soluciones de TI integradas en el sector de los bienes de consumo de venta rápida.

Por otro lado, este tipo de perfil comprende de manera natural una vista menos analítica y controladora, lo que también aclara por qué las soluciones de tecnología empresarial no se adoptan tanto en este caso. Además, el personal de las áreas de *marketing* en el sector de los bienes de consumo de venta rápida normalmente trabaja con agencias de distinta magnitud a lo largo de años y produce y les proporciona trabajos de *marketing* y materiales adicionales.

Recientemente, se ha observado un cambio cada vez más marcado con relación a cómo se distribuyen los presupuestos de tecnología entre los segmentos de TI y Empresa en el sector de los bienes de consumo de venta rápida. Unos canales más dinámicos, los sitios digitales y la proximidad a los compradores y consumidores hacen que la atención se centre en las áreas de *marketing* y ventas, que han comenzado a recibir más presupuesto que nunca.

De esta manera, existe una demanda creciente para controlar y mantener la eficiencia de los recursos de *marketing* (como por ejemplo el personal, los planes, los presupuestos, los proyectos, las tareas, los activos y el contenido de marca) y, por consecuencia, mejorar la integración a través de aplicaciones satélite conectadas a las empresariales (ERP, CRM, SFA, REM, etc.).

¿Cómo puede everis ayudar?

Diseño estructurado y enfoque de la implementación, que cuentan con las capacidades apropiadas para:

- Garantizar una visión orientada a los negocios y un foco en los problemas específicos de la empresa.
- Establecer un modelo realista y sostenible, que cuente con las capacidades de TI y analíticas adecuadas.

Valores diferenciales de nuestro enfoque

- Experiencia en todas las disciplinas necesarias para el éxito (consultoría empresarial, conocimientos sobre bienes de consumo de venta rápida, analítica y SAP).
- Historial amplio por lo que respecta a la integración del sistema.
- Enfoque empresarial para potenciar los beneficios reales respaldados por la tecnología.



everis

an NTT DATA Company

Sales & Marketing

Inspiring consumer goods sector **by everis**