

# SAP CRM Mobile Sales

Ganar eficiencia en el  
equipo comercial.



an NTT DATA Company

**azkar**  
DACHSER Group



# SAP CRM Mobile Sales

AZKAR – Ganar eficiencia en el equipo comercial

¿Cuál era la necesidad?

## AZKAR – SAP CRM Mobile Sales

---

Este proyecto de innovación consistente en la implantación de la solución **SAP CRM Mobile Sales** para ganar eficiencia del equipo comercial:

- Aumentar el tiempo de visitas de los comerciales en clientes (o posibles clientes).
- Asegurar la relación con los clientes al nivel definido por la compañía mediante procedimientos de control de visitas.
- Implantar la metodología comercial definida por Azkar según su nueva segmentación de clientes.



# SAP CRM Mobile Sales

AZKAR – Ganar eficiencia en el equipo comercial

## Objetivo

everis

an NTT DATA Company

## Azkar: una compañía líder en sector logístico de España y Portugal

Azkar es un operador logístico integral e internacional de primera importancia, a la cabeza de la península Ibérica e islas y con cobertura total en Europa. Está capacitado para proporcionar servicios a sus clientes en toda la cadena de suministro, con amplio rango de servicios en diferentes sectores de actividad, tanto para el transporte y distribución como en operaciones de externalización logística, para toda la cadena de suministro, desde el origen mismo de las mercancías en cualquier parte del mundo hasta la última milla de la distribución final por carretera en Europa.

Actualmente, Azkar dispone de unas instalaciones que ocupan 1.062.322 m<sup>2</sup>, dispone de una flota de más de 2.659 vehículos y destaca por la profesionalidad y dedicación de las más de 5.000 personas que trabajan dentro de la compañía. Azkar cubre las necesidades de la cadena de suministro de más de 15.000 clientes de diferentes sectores de actividad en el territorio de España y Portugal. Para ello, pone a su disposición una completa gama de servicios de transporte, distribución y logística. Desde mayo de 2006, cuenta también con Azkar, un nuevo servicio de tránsito aéreo y marítimo mundial.

# SAP CRM Mobile Sales

AZKAR – Ganar eficiencia en el equipo comercial

## Clientes y empleados

## Sus clientes como eje de innovación y sus empleados como máximo valor

Azkar, como proveedor de servicios, se expone a diario a las opiniones de sus clientes en función del valor que tenga la capacidad de crear. La compañía se ha reorientado durante los últimos años para que la experiencia de sus clientes sea lo más completa posible, con una oferta multiproducto, multisectorial que sobrepasa fronteras y en la que más del 30% de su cifra de negocio se genera fuera de España y Portugal. Todo ello permitirá tanto en el presente como sobre todo en el futuro, ser más resistentes a los cambios de ciclo.

El área logística de Azkar facilita a sus clientes la externalización de todos los servicios de logística, desarrollando proyectos a medida, ofreciendo la prestación de servicios tanto en el área de operaciones físicas de almacén y distribución como en el de consultoría e ingeniería. Dentro de España y Portugal, la gestión realizada por la división logística en sus 27 almacenes se desarrolla en íntima colaboración con los clientes, integrándose llegado el caso dentro de la propia estructura de estos. Azkar logística proporciona a sus clientes variabilidad y reducción de sus costes logísticos, un servicio seguro a lo largo de todo el año, una tecnología evolucionada y específica sin necesidad de inversión, la adaptación continua e inmediata a las necesidades de los clientes, la adecuada gestión del stock en almacenes exclusivos o compartidos y la prestación de servicios de logística inversa.

# SAP CRM Mobile Sales

AZKAR – Ganar eficiencia en el equipo comercial

## Clientes y empleados

## Sus clientes como eje de innovación y sus empleados como máximo valor

En lo que a transporte se refiere, Azkar proporciona a sus clientes un amplio abanico de servicios, definidos según los modelos de aprovisionamiento actuales, que requieren procesos especializados, como son aquellos que necesitan fijar una fecha de entrega concreta (EXPRESS o FIX), o los que además, exigen la entrega en una franja horaria determinada (AZKAR NIGHT, AZKAR 10 Y AZKAR 13), garantizando la calidad y seguridad del servicio prestado, con absoluto control de la mercancía, identificación previa del repartidor, custodia de llaves, desalarmado y alarmado del local.

Para la distribución en Europa en el ámbito internacional, Azkar dispone de acuerdos bilaterales con otros operadores de primera magnitud, como Dachser, Exapaq o Fercam, con la premisa de proporcionar el servicio que mejor se ajuste a las necesidades del cliente en cada momento. Además de las grandes inversiones en infraestructuras que ha realizado y continúa realizando, Azkar invierte fuertemente en tecnologías de movilidad y web con objeto de que la incorporación del tiempo real a sus procesos sea una ventaja competitiva. De esta manera se consigue la eliminación física del albarán de entrega, la firma en el terminal, información de incidencias y entregas en tiempo real, gestión de incidencias de entrega on-line por el propio cliente, gestión de recogidas mediante la herramienta de movilidad y una auténtica trazabilidad a nivel de bulto.



# SAP CRM Mobile Sales

AZKAR – Ganar eficiencia en el equipo comercial

## Tecnología

## SAP CRM Mobile Sales como la opción vencedora

Con motivo de las limitaciones presentadas por el sistema de CRM y la exigencia de evolución de la herramienta para incorporar nuevos procesos funcionales, se decidió realizar un proyecto de evolución de la funcionalidad de CRM e implantación de la plataforma móvil de SAP. Las razones principales que motivaron al cliente a elegir SAP fueron las siguientes:

- La solución SAP CRM Mobile Sales se adaptaba a las necesidades de Azkar tanto desde el punto de vista funcional requerido por el departamento comercial como desde el punto de vista de estrategia de sistemas.
- Debido a la naturaleza comercial de su negocio, el departamento necesitaba una herramienta que le permitiese que los comerciales de su organización estuvieran más tiempo realizando labores a pie de calle que realizando los procedimientos desde la oficina. Tenían la necesidad de poder realizar ofertas teniendo la información disponible en cada momento de manera en segura, y poder mantener estos datos en un sistema estándar, robusto y escalable.
- La solución requerida debía de integrarse de una forma fácil y segura con el resto de soluciones corporativas, siendo estas en su mayoría soluciones SAP.

SAP CRM Mobile Sales ha hecho posible que los comerciales de Azkar inviertan más tiempo en los clientes que a las oficinas.

# SAP CRM Mobile Sales

AZKAR – Ganar eficiencia en el equipo comercial

## Renovación tecnológica

### Un RDS de movilidad pionero en España

Con la idea de afrontar este proceso de renovación tecnológica y al tratarse de una implantación muy ambiciosa y pionera en España, Azkar decidió hacer frente a la etapa de análisis de requisitos y la elaboración del BBP del proyecto junto a everis como partner tecnológico.

En septiembre de 2012 el equipo de trabajo comenzó a diseñar la mejor forma de encajar los nuevos procesos comerciales de Azkar en la nueva solución y se detectaron las posibles ampliaciones funcionales necesarias por la solución estándar para cubrir toda la casuística funcional de la implantación. En todo momento se buscó aprovechar al máximo la funcionalidad estándar proporcionada por SAP.

Bajo la premisa de convertir CRM en una herramienta de los comerciales y dotarles de recursos de movilidad para facilitarles el trabajo se ha utilizado una estrategia a dos fases. La primera implementó cambios rápidos en el sistema para acercarlo a los comerciales. En una segunda fase se implementó la solución de movilidad de SAP Mobility CRM Sales y se cubrieron aquellos requerimientos más complejos. De esta manera se logró un acercamiento gradual al comercial.

# SAP CRM Mobile Sales

AZKAR – Ganar eficiencia en el equipo comercial

## Implantación

everis

an NTT DATA Company

## SAP CRM Mobile Sales

La solución implementada en Azkar consistió las siguientes tareas:

- Implantación de las mejoras funcionales mediante aplicación de procesos estándar de SAP sobre la solución SAP CRM para la gestión de procedimientos comerciales (gestión de cuentas y contactos, gestión de Actividades, leads y oportunidades). Además se realizaron desarrollos sobre SAP CRM para la segmentación de clientes, se integró la agenda de Outlook y Google corporativa y la agenda de SAP CRM.
- Integración de la información de facturación de los clientes (CO-PA) y de gestión de Cobro (FI-AR).
- Desarrollo de reporting de gestión para los comerciales.
- Integración automatizada mediante la plataforma SUP entre la solución SAP CRM Mobile Sales y el sistema de SAP CRM.



# SAP CRM Mobile Sales

AZKAR – Ganar eficiencia en el equipo comercial

## Herramienta

## Una herramienta que acentúa el potencial de la fuerza de ventas

Con la implantación del nuevo sistema las ventajas son múltiples; se disminuye notablemente todo el tiempo administrativo que el comercial emplea para registrar en el sistema corporativo (CRM) las actividades realizadas a lo largo de la semana o día. Se dota al comercial de un punto de acceso único a toda la información necesaria para maximizar la venta, y acelerar las decisiones de compra; se consigue mejorar la productividad del comercial, al realizar tan solo tareas concretas de venta. De forma indirecta, se ofrece al comercial de una nueva herramienta que le permite:

- Disponer de aplicaciones que le faciliten la colaboración con otros comerciales e incluso establecer lazos colaborativos con clientes
- Compartir documentos e información.
- Acceder al correo corporativo y a varias agendas del calendario.
- Facilitar en un futuro la movilización de otros procesos de la compañía (completar hojas de tiempos y gastos, workflows de aprobación, consulta de empleados, consulta de mi información...).

A través de la herramienta de movilidad no se asegura que exista un incremento de las ventas, pero sí que las condiciones sean más favorables para ello.

# SAP CRM Mobile Sales

AZKAR – Ganar eficiencia en el equipo comercial

Futuro

everis

an NTT DATA Company

## SYBASE UNWIRED PLATFORM Una solución de futuro dinámica y escalable

A medida que aumenta la demanda de aplicaciones empresariales móviles y los requisitos se vuelven más complejos, se intensifica la necesidad de una plataforma de desarrollo de aplicaciones consistente y altamente adaptable. Creada a partir de una tecnología probada líder del sector, Sybase Unwired Platform es una plataforma de aplicaciones empresariales móviles que le permitirá desarrollar fácil y rápidamente aplicaciones móviles que proporcionarán a los usuarios de la empresa un acceso seguro a múltiples datos empresariales desde un gran variedad de dispositivos móviles.

**azkar**  
DACHSER Group

**SAP**  
Global Partner

**SAP**  
Gold Partner



# SAP CRM Mobile Sales

Ganar eficiencia en el  
equipo comercial.



an NTT DATA Company

**azkar**  
DACHSER Group

