

SAP CRM Mobile Sales

Guanyar eficiència en
l'equip comercial.



an NTT DATA Company

azkar
DACHSER Group



SAP CRM Mobile Sales

AZKAR - Guanyar eficiència en l'equip comercial.

Quina era la necessitat?

AZKAR – SAP CRM Mobile Sales

Aquest projecte d'innovació consisteix en la implantació de la solució **SAP CRM Mobile Sales** perquè l'equip comercial guanyi en eficiència:

- Augmentar el temps de visites dels comercials a clients (o possibles clients).
- Assegurar la relació amb els clients al nivell definit per la companyia mitjançant procediments de control de visites.
- Implantar la metodologia comercial definida per Azkar segons la seva nova segmentació de clients.

SAP CRM Mobile Sales

AZKAR – Guanyar eficiència en l'equip comercial.

Objectiu

everis

an NTT DATA Company

Azkar: una companyia líder al sector logístic d'Espanya i Portugal

Azkar és un operador logístic integral i internacional de primera importància, al capdavant de la península Ibèrica i les illes i amb cobertura total a Europa. Està capacitat per proporcionar serveis als seus clients en tota la cadena de subministrament, amb una àmplia gamma de serveis en diferents sectors d'activitat, tant per al transport i la distribució com en operacions d'externalització logística, per a tota la cadena de subministrament, des de l'origen mateix de les mercaderies a qualsevol part del món fins a l'últim punt de la distribució final per carretera a Europa.

Actualment, Azkar disposa d'unes instal·lacions que ocupen 1.062.322 m2, així com d'una flota de més de 2.659 vehicles, i destaca per la professionalitat i la dedicació de les més de 5.000 persones que hi treballen. Azkar cobreix les necessitats de la cadena de subministrament de més de 15.000 clients de diferents sectors d'activitat als territoris d'Espanya i Portugal. Per aconseguir-ho, posa a la seva disposició una gamma completa de serveis de transport, distribució i logística. Des del maig de 2006, Azkar disposa també d'un nou servei de trànsit aeri i marítim mundial.

SAP CRM Mobile Sales

AZKAR - Guanyar eficiència en l'equip comercial.

Clients i empleats

Els seus clients com a eix d'innovació i els seus empleats com a màxim valor

Azkar, com a proveïdor de serveis, s'exposa a diari a les opinions dels seus clients en funció del valor que tingui la capacitat de crear. La companyia s'ha reorientat durant els últims anys perquè l'experiència dels seus clients sigui el més completa possible, amb una oferta multiproducte i multisectorial que traspasa fronteres i en què més del 30 % de la seva xifra de negoci es genera fora d'Espanya i Portugal. Tot això permetrà, tant en el present com sobretot en el futur, ser més resistents als canvis de cicle.

L'àrea logística d'Azkar facilita als seus clients l'externalització de tots els serveis de logística mitjançant el desenvolupament de projectes a mida i la prestació de serveis tant a l'àrea d'operacions físiques de magatzem i distribució com a la de consultoria i enginyeria. Dins d'Espanya i Portugal, la gestió realitzada per la divisió logística als seus 27 magatzems es desenvolupa en estreta col·laboració amb els clients i, si es dóna el cas, s'integra dins de la seva pròpia estructura. Azkar Logística proporciona als seus clients variabilitat i reducció dels costos logístics, un servei segur al llarg de tot l'any, una tecnologia evolucionada i específica sense necessitat d'inversió, l'adaptació contínua i immediata a les necessitats dels clients, la gestió adequada de l'estoc en magatzems exclusius o compartits i la prestació de serveis de logística inversa.

SAP CRM Mobile Sales

AZKAR - Guanyar eficiència en l'equip comercial.

Clients i empleats

Els seus clients com a eix d'innovació i els seus empleats com a màxim valor

Pel que fa al transport, Azkar proporciona als seus clients un ampli ventall de serveis, definits segons els models d'aprovisionament actuals, que requereixen processos especialitzats, com ara els que necessiten fixar una data de lliurament concreta (EXPRESS o FIX) o els que, a més, exigeixen que el lliurament es realitzi dins d'una franja horària determinada (AZKAR NIGHT, AZKAR 10 i AZKAR 13), a fi de garantir la qualitat i la seguretat del servei prestat, amb un control absolut de la mercaderia, la identificació prèvia del repartidor, la custòdia de claus i l'encesa i apagament d'alarmes al local.

Per a la distribució a Europa a l'àmbit internacional, Azkar disposa d'acords bilaterals amb altres operadors de primera magnitud, com ara Dachser, Exapaq o Fercam, amb la premissa de proporcionar el servei que millor s'ajusti a les necessitats del client en cada moment. A més de les grans inversions en infraestructures que ha realitzat i segueix realitzant, Azkar inverteix fortament en tecnologies de mobilitat i web per tal que la incorporació del temps real als seus processos sigui un avantatge competitiu. D'aquesta manera s'aconsegueix l'eliminació física de l'albarà de lliurament, la signatura al terminal, la informació d'incidències i lliuraments en temps real, la gestió d'incidències de lliurament en línia per part del propi client, la gestió de recollides mitjançant l'eina de mobilitat i una autèntica traçabilitat dels paquets.

SAP CRM Mobile Sales

AZKAR - Guanyar eficiència en l'equip comercial.

Tecnologia

SAP CRM Mobile Sales com a opció guanyadora

A causa de les limitacions que presenta el sistema de CRM i l'exigència d'evolució de l'eina per incorporar nous processos funcionals, es va decidir realitzar un projecte d'evolució de la funcionalitat de CRM i d'implantació de la plataforma mòbil de SAP. Les raons principals que van motivar el client a escollir SAP van ser les següents:

- La solució SAP CRM Mobile Sales s'adaptava a les necessitats d'Azkar tant des del punt de vista funcional requerit pel departament comercial com des del punt de vista d'estratègia de sistemes.
- A causa de la naturalesa comercial del seu negoci, el departament comercial necessitava una eina que li permetés que els comercials de la seva organització dediquessin més temps a realitzar tasques a peu de carrer que a dur a terme els procediments des de l'oficina. Tenien la necessitat de poder realitzar ofertes amb la informació disponible en cada moment de manera segura i poder mantenir aquestes dades en un sistema estàndard, robust i escalable.
- Calia integrar la solució requerida d'una manera fàcil i segura amb la resta de solucions corporatives, la majoria de les quals són solucions SAP.
- SAP CRM Mobile Sales ha fet possible que els comercials d'Azkar dediquin més temps als clients que a les oficines.

SAP CRM Mobile Sales

AZKAR - Guanyar eficiència en l'equip comercial.

Renovació tecnològica

Un RDS de mobilitat pioner a Espanya

Amb la idea d'afrontar aquest procés de renovació tecnològica, i en tractar-se d'una implantació molt ambiciosa i pionera a Espanya, Azkar va decidir fer front a l'etapa d'anàlisi de requisits i l'elaboració del BBP del projecte juntament amb everis com a partner tecnològic.

El setembre de 2012, l'equip de treball va començar a dissenyar la millor forma d'encaixar els nous processos comercials d'Azkar en la nova solució i es van detectar les possibles ampliacions funcionals necessàries perquè la solució estàndard cobrés tota la casuística funcional de la implantació. En tot moment es va voler aprofitar al màxim la funcionalitat estàndard de SAP. Sota la premissa de convertir CRM en una eina dels comercials i dotar-los de recursos de mobilitat per facilitar-los el treball, es va utilitzar una estratègia de dues fases.

En la primera es van implementar canvis ràpids en el sistema per apropar-lo als comercials. En una segona fase es va implementar la solució de mobilitat de SAP Mobility CRM Sales i es van cobrir els requisits més complexos. D'aquesta manera es va aconseguir un apropament gradual al comercial.

SAP CRM Mobile Sales

AZKAR – Guanyar eficiència en l'equip comercial.

Implantació

everis

an NTT DATA Company

SAP CRM Mobile Sales

La solució implementada a Azkar va consistir en les tasques següents:

- Implantació de les millores funcionals mitjançant l'aplicació de processos estàndard de SAP a la solució SAP CRM per a la gestió de procediments comercials (gestió de comptes i contactes, gestió d'activitats, leads i oportunitats). A més, es van realitzar desenvolupaments sobre SAP CRM per a la segmentació de clients i es van integrar les agendes corporatives d'Outlook i Google i l'agenda de SAP CRM.
- Integració de la informació de facturació dels clients (CO-PA) y de gestió de cobrament (FI-AR).
- Desenvolupament de reporting de gestió per als comercials.
- Integració automatitzada mitjançant la plataforma SUP entre la solució SAP CRM Mobile Sales i el sistema de SAP CRM.

SAP CRM Mobile Sales

AZKAR - Guanyar eficiència en l'equip comercial.

Eina

Una eina que accentua el potencial de la força de vendes

Amb la implantació del sistema nou, els avantatges són nombrosos; entre altres coses, disminueix notablement tot el temps administratiu que el comercial dedica a registrar les activitats realitzades al llarg de la setmana o el dia al sistema corporatiu (CRM). S'ofereix al comercial un punt d'accés únic a tota la informació necessària per maximitzar la venda i accelerar les decisions de compra; s'aconsegueix millorar la productivitat del comercial en realitzar només tasques de venda concretes. De forma indirecta, es proporciona al comercial una eina nova que li permet:

- Disposar d'aplicacions que li facilitin la col·laboració amb altres comercials i, fins i tot, establir llaços col·laboratius amb clients.
- Compartir documents i informació.
- Accedir al correu corporatiu i a diverses agendes del calendari.
- Facilitar en un futur la mobilització d'altres processos de la companyia (emplenar fulls de temps i despeses, workflows d'aprovació, consulta d'empleats, consulta de la meua informació, etc.).

A través de l'eina de mobilitat no s'assegura que es produeixi un increment de les vendes, però sí que les condicions siguin més favorables perquè això succeeixi.

SAP CRM Mobile Sales

AZKAR – Guanyar eficiència en l'equip comercial.

Futur

everis

an NTT DATA Company

SYBASE UNWIRED PLATFORM Una solució de futur dinàmica i escalable

A mesura que la demanda d'aplicacions empresarials mòbils augmenta i els requisits són cada vegada més complexos, s'intensifica la necessitat d'una plataforma de desenvolupament d'aplicacions consistent i amb una gran capacitat d'adaptació. Creada a partir d'una tecnologia provada líder al sector, Sybase Unwired Platform és una plataforma d'aplicacions empresarials mòbils que li permetrà desenvolupar de manera senzilla i ràpida aplicacions mòbils que proporcionaran als usuaris de l'empresa un accés segur a diverses dades empresarials des d'una gran varietat de dispositius mòbils.

azkar
DACHSER Group

SAP
Global Partner

SAP
Gold Partner

SAP CRM Mobile Sales

Guanyar eficiència en
l'equip comercial.



an NTT DATA Company

azkar
DACHSER Group

