

SAP CRM Mobile Sales

Ganhar eficiência na
equipe de vendas.



an NTT DATA Company

azkar
DACHSER Group



SAP CRM Mobile Sales

AZKAR – Ganhar eficiência na equipe de vendas.

Qual era a necessidade?

AZKAR – SAP CRM Mobile Sales

Este projeto de inovação consiste na implementação da solução SAP CRM Mobile Sales para obter eficiência da equipa comercial:

- Aumentar o tempo de visitas dos comerciais a clientes (ou possíveis clientes).
- Garantir a relação com os clientes ao nível definido pela empresa através de procedimentos de controlo de visitas.
- Implementar a metodologia comercial definida pela Azkar segundo a sua nova segmentação de clientes.

SAP CRM Mobile Sales

AZKAR – Ganhar eficiência na equipe de vendas.

Objetivo



an NTT DATA Company

Azkar: uma empresa lider no setor logístico de Espanha e Portugal

Azkar é um operador logístico integral e internacional de extrema importância, à cabeça da Península Ibérica e Ilhas e com cobertura total na Europa. Está habilitado para proporcionar serviços aos seus clientes em toda a cadeia de fornecimento, com um vasto leque de serviços em diferentes setores de atividade, tanto para o transporte e distribuição como em operações de externalização logística, para toda a cadeia de fornecimento, desde a origem das mercadorias, em qualquer parte do mundo, até à última milha da distribuição final por estrada, na Europa.

Atualmente, a Azkar dispõe de instalações que ocupam 1.062.322 m², dispõe de uma frota de mais de 2.659 veículos e destaca-se pelo profissionalismo e dedicação das mais de 5.000 pessoas que trabalham dentro da empresa. A Azkar cobre as necessidades da cadeia de fornecimento de mais de 15.000 clientes de diferentes setores de atividade no território de Espanha e Portugal. Para isso, coloca à sua disposição um vasto leque de serviços de transporte, distribuição e logística. Desde maio de 2006, a Azkar conta também com um novo serviço de trânsito aéreo e marítimo mundial.



SAP CRM Mobile Sales

AZKAR – Ganhar eficiência na equipe de vendas.

Clientes e funcionários



an NTT DATA Company

Os seus clientes como eixo de inovação e os seus funcionários como máximo valor

A Azkar, como fornecedor de serviços, expõe-se diariamente às opiniões dos seus clientes em função do valor que tenha a capacidade de criar. Durante os últimos anos, a empresa reorientou-se para que a experiência dos seus clientes seja o mais completa possível, com uma oferta multiproduto, multisectorial que ultrapassa fronteiras e na qual, mais de 30% do valor do seu negócio se gera fora de Espanha e Portugal. Tudo isso permitirá, tanto no presente como sobretudo no futuro, ser mais resistentes às mudanças de ciclo.

A área logística de Azkar facilita aos seus clientes a externalização de todos os serviços de logística, desenvolvendo projetos à medida, oferecendo a prestação de serviços, tanto na área de operações físicas de armazém e distribuição, como na consultoria e engenharia. Dentro de Espanha e Portugal, a gestão realizada pela divisão logística nos seus 27 armazéns desenvolve-se em estreita colaboração com os clientes, integrando-se, se for o caso, dentro da sua própria estrutura. A Azkar logística proporciona aos seus clientes diversidade e redução dos seus custos logísticos, um serviço seguro ao longo de todo o ano, uma tecnologia evoluída e específica sem necessidade de investimento, a adaptação contínua e imediata às necessidades dos clientes, a gestão adequada de stocks nos armazéns exclusivos ou partilhados e a prestação de serviços de logística inversa.

SAP CRM Mobile Sales

AZKAR – Ganhar eficiência na equipe de vendas.

Clientes e funcionários

everis

an NTT DATA Company

Os seus clientes como eixo de inovação e os seus funcionários como máximo valor

No que se refere ao transporte, a Azkar proporciona aos seus clientes um vasto leque de serviços, definidos segundo os modelos de aprovisionamento atuais, que requerem processos especializados, como os que necessitam de fixar uma data de entrega concreta (EXPRESS ou FIX), ou os que exigem a entrega numa faixa horária determinada (AZKAR NIGHT, AZKAR 10 Y AZKAR 13), garantindo a qualidade e segurança do serviço prestado, com controlo absoluto de mercadorias, identificação prévia do distribuidor, controlo de chaves, sistema de alarme do local.

Para a distribuição na Europa no âmbito internacional, a Azkar dispõe de acordos bilaterais com outros operadores de primeiro plano, como a Dachser, Exapaq ou Fercam, com a premissa de proporcionar o serviço que, num determinado momento, melhor se ajuste às necessidades do cliente. Além dos grandes investimentos em infraestruturas que realizou e continua a realizar, a Azkar investe consideravelmente em tecnologias de mobilidade e web com o objetivo de tornar a incorporação do tempo real nos seus processos uma vantagem competitiva. Desta forma, consegue-se a eliminação física do alvará de entrega, a assinatura no terminal, informação de incidências e entregas em tempo real, gestão de incidências de entrega on-line pelo próprio cliente, gestão de recolhas através da ferramenta de mobilidade e uma autêntica rastreabilidade ao nível da carga

SAP CRM Mobile Sales

AZKAR – Ganhar eficiência na equipe de vendas.

Tecnologia



an NTT DATA Company

SAP CRM Mobile Sales como a opção vencedora

Devido às limitações apresentadas pelo sistema de CRM e à exigência de evolução da ferramenta para incorporar novos processos funcionais, decidiu-se realizar um projeto de evolução da funcionalidade de CRM e implementação da plataforma móvel de SAP. Os motivos principais que motivaram o cliente a escolher SAP foram os seguintes:

- A solução SAP CRM Mobile Sales adaptava-se às necessidades de Azkar tanto do ponto de vista funcional exigido pelo departamento comercial como do ponto de vista da estratégia de sistemas.
- Devido à natureza comercial do seu negócio, o departamento necessitava de uma ferramenta que permitisse aos comerciais da sua organização ter mais tempo para realizar trabalho de campo do que a realizar os procedimentos no escritório. Necessitavam de poder realizar ofertas tendo a informação sempre disponível de forma segura, e poder manter estes dados num sistema padrão, robusto e escalável.
- A solução pretendida deveria integrar-se de forma fácil e segura com as restantes soluções corporativas, sendo estas, na sua maioria, soluções SAP.

A SAP CRM Mobile Sales tornou possível que os comerciais de Azkar invistam mais tempo nos clientes do que nos escritórios.

SAP CRM Mobile Sales

AZKAR – Ganhar eficiência na equipe de vendas.

Renovação tecnológica

Um RDS de mobilidade pioneiro em Espanha

Procurando fazer face ao processo de renovação tecnológica e tratando-se de uma implementação muito ambiciosa e pioneira em Espanha, a Azkar decidiu fazer face à etapa de análise de requisitos e à elaboração BBP do projeto junto da everis como partner tecnológico.

Em setembro de 2012, a equipa de trabalho começou desenhar a melhor forma de encaixar os novos processos comerciais da Azkar na nova solução e detetaram-se as possíveis ampliações funcionais necessárias pela solução padrão para cobrir toda a casuística funcional da implementação. Procurou-se sempre aproveitar ao máximo a funcionalidade padrão proporcionada por SAP. Sob a premissa de converter o CRM numa ferramenta dos comerciais e proporcionar os recursos de mobilidade para facilitar o seu trabalho, utilizou-se uma estratégia de duas fases.

A primeira implementou mudanças rápidas no sistema para o aproximar dos comerciais. Numa segunda fase implementou-se a solução de mobilidade de SAP Mobility CRM Sales e cobriram-se os requisitos mais complexos. Desta forma, conseguiu-se uma aproximação gradual ao comercial.

SAP CRM Mobile Sales

AZKAR – Ganar eficiencia en el equipo comercial

Implantação



an NTT DATA Company

SAP CRM Mobile Sales

A solução implementada na Azkar consistiu nas seguintes tarefas:

- Implementação das melhorias funcionais através da aplicação de processos padrão de SAP sobre a solução SAP CRM para a gestão de procedimentos comerciais (gestão de contas e contactos, gestão de Atividades, leads e oportunidades). Mais ainda, realizaram-se desenvolvimentos sobre SAP CRM para a segmentação de clientes, integrou-se a agenda do Outlook e Google corporativa e a agenda de SAP CRM.
- Integração da informação de faturação dos clientes (CO-PA) e de gestão de Cobro (FI-AR).
- Desenvolvimento de reporting de gestão para os comerciais.
- Integração automatizada através da plataforma SUP entre a solução SAP CRM Mobile Sales e o sistema de SAP CRM.



SAP CRM Mobile Sales

AZKAR – Ganhar eficiência na equipe de vendas.

Ferramenta

everis

an NTT DATA Company

Uma ferramenta que acentua o potencial da força de vendas

Com a implementação do novo sistema as vantagens são diversas, diminui-se consideravelmente todo o tempo administrativo que o comercial dispende para registrar, no sistema corporativo (CRM), as atividades realizadas ao longo da semana ou dia. Proporciona-se ao comercial um ponto de acesso único a toda a informação necessária para maximizar a venda e acelerar as decisões de compra; consegue-se melhorar a produtividade do comercial, ao realizar apenas as tarefas concretas de venda. Indiretamente, oferece-se ao comercial uma nova ferramenta que lhe permite:

- Dispor de aplicações que lhe facilitem a colaboração com outros comerciais e até estabelecer laços colaborativos com clientes
- Partilhar documentos e informação
- Aceder ao correio corporativo e a várias agendas do calendário
- Facilitar, no futuro, a mobilização de outros processos da empresa (completar folhas de tempos e gastos, workflows de aprovação, consulta de funcionários, consulta da minha informação...)

Através da ferramenta de mobilidade não se garante que exista um aumento das vendas, mas que as condições sejam mais favoráveis para isso.

SAP CRM Mobile Sales

AZKAR – Ganhar eficiência na equipe de vendas.

Futuro



an NTT DATA Company

SYBASE UNWIRED PLATFORM Uma solução de futuro dinâmica e escalável

À medida que aumenta a demanda de aplicações empresariais móveis e os requisitos se tornam mais complexos, intensifica-se a necessidade de uma plataforma de desenvolvimento de aplicações consistente e altamente adaptável. Criada a partir de uma tecnologia comprovadamente líder do setor, a Sybase Unwired Platform é uma plataforma de aplicações empresariais móveis que lhe permitirá desenvolver, de forma fácil e rápida, as aplicações móveis que proporcionarão aos utilizadores da empresa um acesso seguro a múltiplos dados empresariais, a partir de uma diversidade de dispositivos móveis.



SAP CRM Mobile Sales

Ganhar eficiência na
equipe de vendas.



an NTT DATA Company

azkar
DACHSER Group

