

DANONE

Soluciones Televenta



an NTT DATA Company



DANONE

Consumer Goods

DANONE – Soluciones Televenta

¿Cuál era la necesidad?

DANONE – Soluciones Televenta

Las empresas de FMCG (*Fast Moving Consumer Goods*) están llevando a cabo múltiples iniciativas de transformación en el área comercial. Las **soluciones de Televenta** ganan cada vez más peso en el canal de clientes de *Proximity & Professional* como las tiendas tradicionales, segmento social, HORECA y *modern trade*. Esta actividad de toma de **pedidos mediante gestión telefónica** permite gestionar de forma óptima las interacciones con el cliente y la inversión realizada en este canal.

Consumer Goods

DANONE – Soluciones Televenta

Beneficios

Beneficios esperados/business driver proyecto

- Reducir el tiempo dedicado a contactos improductivos y a la toma del pedido, potenciar el tiempo dedicado a la interacción y a la venta.
- Disponer de una herramienta común, basada en una solución de mercado, completamente integrada con tecnologías CTI.
- Centralizar la operativa de televenta, definiendo un procedimiento único y estándar que permita establecer y ejecutar un plan de calidad.
- Especializar y profesionalizar los equipos de venta, a través de la gestión de carteras segmentadas según criterios de negocio.
- Contar con un repositorio único para generar la información necesaria que permita al equipo comercial la identificación y transmisión de los mensajes de animación de ventas.



Consumer Goods

DANONE – Soluciones Televenta

Valor diferencial

everis

an NTT DATA Company

Valor diferencial

- Conocimiento de la herramienta a implementar.
- Referencias previas en proyectos de CRM para este tipo de canal.



DANONE

Consumer Goods

DANONE – Soluciones Televenta

Resultados



an NTT DATA Company

Resultados obtenidos

- Implantación de Microsoft Dynamics CRM online para gestionar la televenta con *roll-outs* en todas las provincias de España.
- Mejora en la calidad y en la accesibilidad de la información, junto con nuevas posibilidades de *reporting* y seguimiento.
- Mayor visibilidad y profesionalidad en la gestión de los pedidos.
- Impulso a la revisión y transformación del conocimiento funcional y técnico de la organización.



DANONE

DANONE

Soluciones Televenta



an NTT DATA Company



DANONE