

# DANONE

## Soluciones de televenda



an NTT DATA Company



DANONE

# Consumer Goods

DANONE – Solucions de televenda

Quina era la necessitat?

## DANONE – Solucions de televenda

---

Les empreses de béns de consum de venda ràpida (Fast Moving Consumer Goods [FMCG] estan portant a terme diverses iniciatives de transformació a l'àrea comercial. Les **solucions de televenda** guanyen cada cop més pes al canal de clients de Proximitat i Professional, com ara les botigues tradicionals, el segment social, HORECA i el comerç modern. Aquesta activitat de **recollida de comandes mitjançant gestió telefònica** permet gestionar de forma òptima les interaccions amb el client i la inversió realitzada en aquest canal.



# Consumer Goods

DANONE – Solucions de televenda

## Beneficis esperats



an NTT DATA Company

## Beneficis esperats / projecte d'impuls empresarial

- Reduir el temps dedicat a contactes improductius i a la recollida de comandes, així com potenciar el temps dedicat a la interacció i a la venda.
- Disposar d'una eina comuna, basada en una solució de mercat, completament integrada amb tecnologies CTI.
- Centralitzar l'operativa de televenda i definir un procediment únic i estàndard que permeti establir i executar un pla de qualitat.
- Especialitzar i professionalitzar els equips de venda a través de la gestió de carteres segmentades segons criteris de negoci.
- Disposar d'un repositori únic per generar la informació necessària que permeti a l'equip comercial identificar i transmetre els missatges d'animació de vendes.



DANONE

# Consumer Goods

DANONE – Solucions de televenda

**Valor diferencial**

everis

an NTT DATA Company

## Valor diferencial

- Coneixement de l'eina que s'ha d'implementar.
- Referències prèvies en projectes de CRM per a aquest tipus de canal.



DANONE

# Consumer Goods

DANONE – Solucions de televenda

## Resultats obtinguts

## Resultats obtinguts

- Implantació de Microsoft Dynamics CRM en línia per gestionar la televenda amb desplegament a totes les províncies d'Espanya.
- Millora de la qualitat i l'accessibilitat de la informació, juntament amb noves possibilitats d'informes i seguiment.
- Major visibilitat i professionalitat en la gestió de les comandes.
- Impuls a la revisió i la transformació del coneixement funcional i tècnic de l'organització.



# DANONE

## Soluciones de televenda



an NTT DATA Company



DANONE