

DANONE

Soluções de televenda



an NTT DATA Company



DANONE

Consumer Goods

DANONE – Soluções de televenda

Qual era a necessidade?

DANONE – Soluções de televenda

As empresas de FMCG (Fast Moving Consumer Goods)estão a levar a cabo múltiplas iniciativas de transformação na área comercial. As **soluções de Televenda** ganham cada vez mais peso no canal de clientes de Proximity & Professional como as lojas tradicionais, segmento social, HORECA e modern trade. Esta atividade de **recepção de pedidos através de gestão telefónica** permite gerir, de forma ideal, as interações com o cliente e o investimento realizado neste canal.



Consumer Goods

DANONE – Soluções de televenda

Benefícios



an NTT DATA Company

Benefícios esperados/business driver projeto

- Reduzir o tempo dedicado a contactos pouco produtivos e à receção do pedido, potenciar o tempo dedicado à interação e à venda.
- Dispor de uma ferramenta comum, baseada numa solução de mercado, completamente integrada com tecnologias CTI.
- Centralizar a operativa de televenda, definindo um procedimento único e standard que permita estabelecer e executar um plano de qualidade.
- Especializar e profissionalizar as equipas de venda, através da gestão de carteiras segmentadas segundo critérios de negócio.
- Contar com um repositório único para gerar a informação necessária que permita à equipa comercial a identificação e transmissão das mensagens de animação de vendas.



DANONE

Consumer Goods

DANONE – Soluções de televenda

Valor diferencial

everis

an NTT DATA Company

Valor diferencial

- Conhecimento da ferramenta a implementar.
- Referências prévias em projetos de CRM para este tipo de canal.



DANONE

Consumer Goods

DANONE – Soluções de televenda

Resultados obtidos

Resultados obtidos

- Implementação de Microsoft Dynamics CRM online para gerir a televenda com roll-outs em todas as províncias de Espanha.
- Melhoria na qualidade e na acessibilidade da informação, junto com novas possibilidades de reporting e acompanhamento.
- Maior visibilidade e profissionalismo na gestão dos pedidos.
- Impulso para a revisão e transformação do conhecimento funcional e técnico da organização.

DANONE

Soluções de televenda



an NTT DATA Company



DANONE