

DANONE

Soluções de televendas



an NTT DATA Company



DANONE

Consumer Goods

DANONE – Soluções de televendas

Qual era a necessidade?

DANONE – Soluções de televendas

As empresas de FMCG (Fast Moving Consumer Goods) estão realizando várias iniciativas de transformação na área comercial. As **soluções de televendas** ganham cada vez mais peso no canal de clientes de Proximity & Professional, como as lojas tradicionais, o segmento social, HORECA (hotéis, restaurantes e cafés) e modern trade. **Aceitar pedidos por telefone** permite gestionar de forma otimizada as interações com o cliente e o investimento realizado nesse canal.



Consumer Goods

DANONE – Soluções de televendas

Benefícios



an NTT DATA Company

Benefícios esperados/business driver projecto

- Reduzir o tempo dedicado aos contatos improdutivos e à recepção do pedido, potencializar o tempo dedicado para interação e venda.
- Dispor de uma ferramenta comum, baseada em uma solução de mercado completamente integrada com tecnologias CTI.
- Centralizar a operação de televenda, definindo um procedimento único e padrão que permita estabelecer e executar um plano de qualidade.
- Especializar e profissionalizar as equipes de venda através da gestão de portfólios segmentados segundo critérios de negócios.
- Contar com um repositório único para gerar as informações necessárias que permitam à equipe comercial identificar e transmitir as mensagens de animação de vendas.



DANONE

Consumer Goods

DANONE – Soluções de televendas

Valor diferencial

everis

an NTT DATA Company

Valor diferencial

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



DANONE

Consumer Goods

DANONE – Soluções de televendas

Resultados obtidos



an NTT DATA Company

Resultados obtidos

- Implementação do Microsoft Dynamics CRM on-line para gestionar a televenda com roll-outs em todas as províncias da Espanha.
- Melhora na qualidade e na acessibilidade das informações juntamente 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

DANONE

Soluções de televendas



an NTT DATA Company



DANONE