

SÍNTESIS DEL CASO

PPE Argentina es una empresa especializada en el tratamiento del agua y efluentes de todo tipo de industrias.

Con dos áreas de negocio perfectamente diferenciadas –desarrollo de productos y soluciones integrales— la dirección encontraba que su área comercial requería un sistema para controlar todo el ciclo de ventas, desde la detección de una oportunidad hasta el cierre de la venta.

En ese marco, luego de un año de proceso de selección y en sólo dos meses, la compañía logro implementar un sistema de CRM adaptado a sus necesidades junto a UNO Solutions.

Gracias a esta solución el cliente centralizo la información disgregada en los sistemas del equipo comercial, y posibilito el acceso a la información clave para los directores, lo que facilita la evaluación de la viabilidad de los pedidos de los clientes.

BREVE RESEÑA HISTÓRICA DEL CLIENTE

PPE Argentina es una empresa especializada en la atención de las crecientes necesidades en el campo del tratamiento del agua y los efluentes de todo tipo de industrias: automotriz, autopartista, siderúrgica, alimenticia, petrolera, frigorífica, química, curtiembres, papelera y plantas depuradoras entre otras.

En la actualidad, la firma basa su negocio en dos grandes pilares: soluciones a medida y productos.

SITUACIÓN A SOLUCIONAR

Para los directores de PPE, para gestionar la operación eficiente de una compañía que además de soluciones integrales, diseñadas e implementadas especialmente junto a cada cliente, desarrolla una serie de productos, requería una solución de CRM.

Necesitaban un sistema que les permitiera ver el proceso de ventas del área de producto, evaluar la viabilidad del desarrollo y la producción ante los diferentes pedidos de los clientes.

Necesitaban conocer el ciclo de relacionamiento: desde el primer contacto, pasando por el seguimiento e integrando la información comercial, generalmente disgregada en distintos equipos y tomar mejores decisiones.

SOLUCIÓN BRINDADA

Para lograr esos objetivos, la compañía desarrollo un proceso de selección de un año, y eligió la propuesta de UNO Solutions.

La compañía elegida logro en solo dos semanas de relevamiento y dos meses implementación llegar a la solución buscada por el cliente para su área comercial.

En la actualidad, la dirección de PPE tiene acceso a todo el proceso de venta: desde el pedido – periodo en el que se chequea si se cuenta con productos—, pasando por la evaluación –etapa en la que se decide si se avanza en nuevos desarrollos o en la adaptación de los existentes— y la respuesta.

Hoy, al visitar a un cliente, el ejecutivo comercial inicia un proceso que le permite proyectar cuatro años para delante. Y gracias a un sistema de avisos, la dirección puede controlar los procesos de cierre, avance y resultados e obtener reportes que permiten tener un panorama de la situación real de la operación comercial.

En definitiva, les permite tener un control real sobre la rentabilidad porque además de conocer lo que venden, saben lo que dejan de vender.

Se está desarrollando la gestión de pedidos de desarrollo y el seguimiento de los mismos. Esto se contrató recientemente.

El sistema ya está integrado con el software de gestión. Dicha integración maneja el maestro de clientes, productos y tablas auxiliares.

BENEFICIOS PARA EL CLIENTE

Para el equipo directivo, esta implementación implica un avance sustancial para sus operaciones. En primer lugar, porque a través de la creación de un sistema eficiente de CRM ha logrado la centralización de la información estratégica relativa al proceso de ventas.

En segundo lugar, porque puede tener un panorama global de la operación y realizar proyecciones de largo plazo.

LO QUE SE VIENE

En la actualidad, UNO trabaja en el desarrollo de paneles o gráficos donde los directivos podrán ver desde la cantidad de clientes nuevos que crearon día a día y mes a mes, pasando por la cantidad de proyectos activos, y el grado de avance de cada uno de ellos.

En el mediano plazo, PPE también planea la integración del sistema de CRM a su ERP, de manera que el proceso que se inicia con el pedido, continúe hasta el cierre administrativo de cada negocio.