Vanguardia en Gestión de la Información

Caso de Éxito
Proyecto CRM Advance
Gradis
Tiempo Implantación: 2 meses

Gradis tiene que agilizar el trabajo de los comerciales y dar una respuesta más rápida a sus clientes y posibles clientes. El reto es incrementar la eficiencia entre el departamento comercial, dirección y producción.

Gradis
Industria Gráfica

- Empresa dedicada a la fabricación y distribución de productos gráficos con más de 30 trabajadores.
- Red de distribución configurada por comerciales en nómina, y representantes por cuenta propia.
- Empresa que aglutina toda la cadena de valor, desde el diseño de los medios hasta la producción del material gráfico.
- Gradis cuenta, en su cartera de clientes, con empresas nacionales con presencia internacional, en sectores tan dispares como moda, ferralla y alimentación.

"Toda la información comercial y de comunicación en tiempo real y desde cualquier PC conectado a Ineternet. Versatilidad 100%"

Antes de la implantación

Gradis tenía un grupo de vendedores que realizaba las visitas comerciales durante la semana, y el viernes se dedicaba a calcular, junto con dirección, los presupuestos que habían 'recogido' durante toda la semana, con el consiguiente cuello de botella.

- Los comerciales salen a vender los lunes hasta el jueves sin poder pasar ni un sólo pedido durante estos días a sus clientes.
- El viernes, durante toda la jornanda, el equipo comercial confeccionaba los presupuestos con dirección que era el único departamento que conocía las variables para el cálculo del presupuesto.
- Las horas, de los comerciales y gerente, destinadas a la confección de los presupuestos suponía, además de un coste muy elevado para la empresa, un coste de oportunidad por no poder destinar ese tiempo a la venta.
- El servicio al clientes no era muy eficiente por la demora en la entrega de los presupuestos: al menos una semana más tarde.

Después de la implantación

Gradis quiere erradicar este problema porque detecta una fuga de clientes y un ratio de aceptación muy bajo teniendo en cuenta la competitividad de su producto.

- Después de la implantación Gradis trabaja con un CRM on-line a través de PDA´s, además de en PC y MAC.
- Los PDA los utilizan los comerciales para realizar los presupuestos in-situ, es decir, en casa del cliente y en tiempo real. Se multiplica por 100 la eficiencia comercial, y por ende la aceptación de presupuestos.
- Dirección tiene la información de las visitas y de los presupuestos en tiempo real en su PC.
- Los presupuestos aceptados, automáticamente se convierten en órdenes de fabricación. Esto hace que se reduzca el tiempo de entrega de los pedidos al cliente.
- Se eliminan las interminables jornadas de los viernes en la realización de presupuestos. Y lo más importante el coste que suponían para la empresa.

Avda. Juan Gil Albert, 1
Ed. Alcoy Plaza, 6ª
03804 - Alcoy (Alicante)
Tel. 902 092 236
Fax 966 360 028