

CASO DE ÉXITO

El CRM como el Motor de la Transformación Digital y su Impacto en el Ciclo Comercial

Como referente mundial para impresores y diseñadores, Arconvert es el fabricante líder de materiales autoadhesivos, película y papel específico para el etiquetado. Con una facturación de más de 800 millones de euros y 1570 empleados, su modelo de negocio ha evolucionado para dirigirse a dos mercados objetivo: el de sus clientes directos (B2B) y el de los indirectos (B2B2B). Su creciente volumen de clientes ha generado la necesidad de optimizar los procesos comerciales y mejorar efectividad de las interacciones con sus clientes.



Sector ///


Manufactura y
Distribución

Ubicación ///

Reino Unido, Francia,
Italia, España, Estados
Unidos y Brasil

Página web ///

www.arconvert.com



El modelo de negocio B2B de Arconvert ha evolucionado en los últimos años debido a la tendencia de la “consumerización”. Los equipos comerciales que participan en las transacciones comerciales entre fabricantes y distribuidores, así como en las interacciones entre estos y los minoristas, buscan mantener el mismo nivel de flexibilidad que tienen con sus clientes. El reto digital requería agilizar los nuevos procesos y aplicar la experiencia B2C al entorno B2B para armonizar las acciones de marketing y ventas y adaptar su modelo a las exigencias de los clientes y consumidores en un negocio en constante crecimiento.

El Reto de la Transformación Digital

redk, el partner de SugarCRM que ha realizado la implantación, entendió desde el primer momento que este proyecto implicaba más que solamente implantar un nuevo software: se trataba de implementar un proceso de transformación digital que suponía la estandarización de los procesos comerciales, la centralización de los datos y la adopción de una nueva tecnología, además de una serie de cambios a nivel organizacional. Esto permitiría mejorar la coordinación de las iniciativas de marketing y ventas y lograr la una impactar de forma positiva en la experiencia de cliente, aun siendo B2B.

Procesos Offline Desconectados


Como resultado del crecimiento a partir de adquisiciones de empresas, la empresa posee varios sistemas ERP a nivel local, lo que daba lugar a experiencias diferentes con cada uno de los clientes en cada región. Aunque habían sido diseñados para aumentar la productividad, la presencia de tantos ERP creaba un efecto negativo.

Así mismo, el enfoque de marketing estaba orientado principalmente al entorno offline, que ofrecía proyectos digitales puntuales que estaban desconectados de la red comercial. A menudo, los procesos comerciales eran poco eficientes y manuales sin un motor de marketing capaz de generar demanda o de aportar herramientas para monetizar dichas acciones.

Cogiendo Fuerza como una Organización Optimizada, Escalable y Sólida

Arconvert optó por SugarCRM para automatizar los procesos de marketing mediante Sugar Market y consolidar los datos de los clientes en Sugar Sell con el objetivo último de mejorar sustancialmente las relaciones con sus clientes.

Al implementar SugarCRM la empresa es capaz de lograr un ciclo comercial íntegramente digital. Dentro de la plataforma se utiliza la herramienta de gestión de precios (product catalog) y la optimización



de la operativa logística, como resultado los agentes pueden ahora cotizar con agilidad con un proceso único para todas las regiones. Con cada cotización, el CRM crea y envía un PDF con el branding de Arconvert. Esta optimización logística se completa con la estandarización de los procesos y la centralización de los datos para conseguir una automatización íntegra que ofrece una visión única del cliente.

El nuevo CRM permite a los agentes acceder a información in situ sobre el producto a cotizar, así como coordinar la aprobación de descuentos de forma automática. Este proceso a su vez se integra con las actualizaciones del equipo de atención al cliente, mejorando así el ciclo comercial.

Transformación Digital Impulsada por la Experiencia en CRM

Sugar aporta valor a sus clientes gracias a su red de partners expertos en CRM. Arconvert eligió trabajar con redk para garantizar el éxito de su proyecto de transformación CRM. redk logró entender los retos del negocio y así optimizar y digitalizar por completo todas las fases del ciclo comercial para integrarlo con el ecosistema digital de la compañía. El equipo de redk trabajó en estrecha colaboración con el equipo ejecutivo de Arconvert para impulsar el cambio en la gestión y alcanzar una transformación íntegra. Según explica Fernando Girón, ex-director de marketing de Arconvert, “La transformación digital supone un cambio para el equipo de ventas, que está acostumbrado a los procesos manuales. Esto requiere un seguimiento continuo para evitar la desconexión entre los equipos y garantizar que la implementación de la solución digital tenga el efecto deseado”.

La metodología de transformación CRM de redk ha permitido obtener una visión más precisa de la experiencia del cliente y rediseñar los procesos del negocio para alinearlos con las necesidades de estos. El identificar y optimizar los procesos clave ha mejorado la agilidad de la empresa y la efectividad de su actividad. Las siguientes etapas del proyecto de transformación digital tienen como objetivo la mejora de los procesos de automatización, segmentación, gestión de oportunidades y “lead-nurturing”.

La transformación digital supone un cambio para el equipo de ventas, que está acostumbrado a los procesos manuales. Esto requiere un seguimiento continuo para evitar la desconexión entre los equipos y garantizar que la implementación de la solución digital tenga el efecto deseado.

Información sobre SugarCRM

Con SugarCRM, los equipos de marketing, ventas y servicio finalmente logran obtener una imagen clara de cada cliente – así ayudando a las empresas a alcanzar nuevos niveles de rendimiento y predictibilidad. Sugar es la plataforma de CRM que hace fácil lo difícil.

Miles de empresas en más de 120 países confían en Sugar para alcanzar CX de alta definición, dejando que sea la plataforma la que haga el trabajo. Con sede en Silicon Valley, Sugar cuenta con el respaldo de Accel-KKR.

Para más información, visite www.sugarcrm.com/es o siga a [@SugarCRM](https://twitter.com/SugarCRM).