CENTRADOS EN EL CLIENTE

ENTREGA RÁPIDA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: UN CONTACT CENTER GLOBAL PARA LOGISTA BASADO EN SAP CRM 7.0

Logista

techedge

Inspiring Trust. Globally.



Copyright © 2017 Techedge AG. All Rights Reserved.

Acerca de Logista

Logista es el distribuidor líder de productos y servicios en el sur de Europa, sirviendo a alrededor de 300.000 puntos de venta en España, Portugal, Francia, Italia y a mayoristas en Polonia. La empresa, que cuenta con una plantilla de más de 5000 personas, distribuye productos de categorías tan diversas como tabaco, bienes de consumo, farmacéuticos, recarga electrónica, libros y publicaciones. Además, cuenta con una completa y moderna división de transporte compuesta por sus redes Nacex, Integra2 y Logesta.

Resumen ejecutivo

Logista utilizaba una versión de CRM, pero buscaba dar un paso más allá e integrarlo con otros sistemas SAP más avanzados y dar respuesta a nuevos procesos de negocio. Techedge puso en marcha una **solución global de contact center** basada en SAP CRM 7.0 que ha involucrado a diversas líneas de negocio en cuatro países diferentes.

Esta nueva solución ha transformado la forma en que los operadores de Logista se relacionan con sus clientes y ha aumentado significativamente la eficiencia de la gestión de la captura de pedidos y posibles incidencias.

La calidad y la celeridad en la ejecución de este proyecto han merecido el reconocimiento por parte de SAP, con el **SAP Gold Quality Award** en la categoría de **Fast Delivery**.



Copyright © 2017 Techedge All Rights Reserved.

Retos

El principal reto al que se enfrentaba Logista era unificar todas las áreas de negocio en una única solución de call center, integrada con SAP® Hybris® en la gestión de incidencias.

Logista contaba con una versión de SAP CRM (4.0), con limitaciones para integrarse con otros sistemas SAP más avanzados y responder a las nuevas necesidades del negocio.

La **complejidad** del proyecto estribaba en la amplia **diversidad** de **backends** y la necesidad de atender las exigencias y requisitos de las distintas **áreas** de negocio y **países** involucrados.

Para abordar esta **ambiciosa reingeniería de procesos**, Logista decidió contar con Techedge por su experiencia en proyectos de gran complejidad en el área de Customer Engagement, y por su capacidad para entender los retos de su negocio, identificar oportunidades y proponerles una solución que les permitiera afrontar el futuro con garantías.

El conocimiento aportado por Techedge ayudó a Logista a adoptar una solución estándar que minimizara en lo posible los desarrollos a medida y que facilitara una ejecución ágil, adaptada al ambicioso calendario que planteaba la dirección del proyecto.



Copyright © 2017 Techedge All Rights Reserved.

La solución

Para conseguir sus objetivos, Logista necesitaba adoptar una **solución integrada** que centralizara las actividades del call center relacionadas con la gestión de ventas y servicios del Grupo. De esta manera, podría incrementar la eficiencia de sus procesos y mejorar la gestión de pedidos e incidencias, aumentando la satisfacción de sus clientes.

La primera fase del proyecto se inició con un exhaustivo análisis de las necesidades y requerimientos de los clientes en los diferentes países, solicitando un continuo feedback a las distintas partes interesadas, con el objetivo principal de diseñar una solución única y adaptada a todo el Grupo Logista. Esta fase inicial involucró a más de 400 usuarios de España y Portugal en las áreas de distribución de tabaco, bienes de consumo, distribución de productos farmacéuticos, recarga electrónica y distribución a grandes cuentas del Grupo.

La solución incorpora un contact center que integra las reclamaciones de los clientes y la gestión de pedidos recogidas en diferentes canales: fax, teléfono, correo y portales web. Basado en SAP CRM 7.0, gestiona los datos proporcionados por tres sistemas backend diferentes y proporciona a los gestores de centros de contacto un mayor control sobre el ciclo de vida del cliente mediante la integración con la plataforma de comercio electrónico SAP® Hybris®.

Se trata de un proyecto de transformación que ha cambiado sustancialmente la forma en que los operadores de Logista en España y Portugal se relacionan con sus clientes en sólo 6 meses, con excelentes resultados en términos de eficiencia, mejora de rendimiento y costes.

Techedge gestionó la actualización de sistemas de SAP CRM 4.0 a SAP CRM 7.0, así como la integración de los sistemas backend y la reingeniería de procesos. Para realizar el proyecto en el plazo previsto, se utilizó un enfoque de mejores prácticas, alineando los procesos de negocio de Logista a los basados en SAP y abordando la gestión de cambio y la formación a los usuarios de Logista en distintos niveles de la organización.

Copyright © 2017 Techedge All Rights Reserved.



COMUNICACIÓN Y **GESTIÓN DEL CAMBIO**

La comunicación y la gestión del cambio desempeñaron un papel integral en el éxito de este proyecto. Los factores clave de ese éxito pueden atribuirse a:

- Una comunicación continua con las cinco áreas involucradas, manteniendo una alineación consistente con los principales objetivos del proyecto.
- Una gestión del cambio que incluía workshops de formación a distintos niveles de la organización, y un soporte permanente en las fases iniciales de la puesta en producción.
- Una combinación de las metodologías Waterfall, ASAP y una versión personalizada de PMI para realizar una planificación eficiente y evitar desviaciones del plan y en el alcance del proyecto.
- La experiencia y el compromiso del equipo de proyecto, tanto de Logista como de Techedge.

Copyright © 2017 Techedge All Rights Reserved.

Resultados, beneficios y planes de futuro

Agrupar toda la información sobre los clientes en una **única pantalla** ha mejorado la eficiencia de los agentes de contact center, que ahora pueden centrarse en ofrecer un mayor y mejor servicio, así como generar mayores ventas.

Se estima en un **30 por ciento la reducción de las horas** administrativas empleadas en la gestión de incidencias de los clientes, con el consiguiente ahorro de costes operativos y la mayor **satisfacción y fidelización de los clientes**, que ven sus consultas resueltas de forma más rápida y sencilla.

Al contar con una solución única y estandarizada, los distintos departamentos de todo el Grupo obtienen un **mayor control y capacidad de monitorización** de resultados, con un menor esfuerzo.

Desde un punto de vista técnico, la **reducción de desarrollos a medida** consecuencia de la estandarización no solo reduce los costes y el esfuerzo en mantenimiento y actualizaciones, sino también los riesgos de realizar actualizaciones incompletas o defectuosas.

Los siguientes pasos en el proyecto incluyen la **extensión de la solución a los otros países** donde opera el Grupo (principalmente a Italia y a Francia), facilitando una gestión centralizada y una mayor **integración con SAP® Hybris®**, la solución de **ecommerce** empleada para el negocio de conveniencia. Esta integración, que permitirá a la empresa conocer mejor a sus clientes con información sobre su historial de compras y sus preferencias, redundará en un **servicio más personalizado a los clientes** de Logista.



- Resolución de incidencias más sencilla y un 30% más rápida.
- En la segunda fase, Logista se concentrará en la integración con SAP® Hybris®, que mejorará el conocimiento del cliente y la personalización del servicio.

Copyright © 2017 Techedge All Rights Reserved.

techedge

Inspiring Trust. Globally.

En Techedge, nuestra misión es ayudar a las compañías a ser más ágiles, explotando el valor de TI en cada una de las etapas de su transformación empresarial.

Proporcionamos soluciones que provienen de nuestra capacidad de combinar conocimiento de negocio y experiencia tecnológica.

Con más de 1.500 profesionales en todo el mundo, ofrecemos a nuestros clientes la escalabilidad de un proveedor global, la flexibilidad de un socio local y la competencia de un asesor estratégico y de confianza.

ABOUT THE **AUTHOR**

José Manuel Romero

Project Manager

José Manuel Romero es Project Manager en Techedge. Más de 8 años de experiencia en la dirección de proyectos SAP avalan su trayectoria profesional, especializado en proyectos de ámbito funcional en diferentes sectores.

Su experiencia en proyectos de implantación de soluciones de gestión de relaciones con clientes proporciona a sus proyectos una visión estratégica clave para el éxito.

Actualmente, José Manuel está involucrado en proyectos de Business Intelligence en el sector bancario y en proyectos tecnológicos relacionados con las últimas soluciones SAP. Antes de estos proyectos, ha dirigido iniciativas de transformación digital en diferentes sectores, principalmente en Sector Servicios e industria, con soluciones como SAP ERP, SAP BPC, SAP BW, SAP Business Objects, SAP Fiori, etc.



Copyright © 2017 Techedge All Rights Reserved.