



Berlys Alimentación optimiza las relaciones con los clientes a través de mySAP CRM

Del agente al teléfono

La compañía realizó un cambio revolucionario en su manera de atender a los clientes, aunque siempre manteniendo la prioridad del Grupo: ofrecer un alto nivel de satisfacción a través de una atención rápida, directa y personalizada.

Berlys alimentación, una de las empresas más importantes de España en producción y comercialización de productos precocidos y congelados de panadería, bollería y pastelería, fue fundada en 1994, y desde entonces se ha mantenido siempre a la vanguardia en innovación y servicio.

Su filosofía ha estado siempre centrada en la satisfacción de sus clientes, a los que atendía a través de agentes que se encontraban en delegaciones regionales. En total 20 delegaciones propias, 700 puntos de distribución, 12.000 clientes y más de 300 productos distintos. Para agilizar sus procesos y optimizar toda esta infraestructura en favor de los clientes, Berlys decidió centralizar y reforzar su servicio de atención

telefónica, a pesar de correr algunos riesgos como el de la pérdida de comunicación entre la

atención al cliente y la fuerza comercial. Además, también se buscaba obtener un conocimiento centralizado de las incidencias que se producían, para poder resolverlas con el mayor conocimiento de causa posible. mySAP CRM fue la solución escogida. La compañía la consideró una tecnología conocida y fiable, que cumplía todos los requisitos que necesitaba, y que además resultaba sencilla de integrar con sus sistemas comerciales y financieros.

Berlys, ¿dígame?

El proyecto, que tuvo una implantación de seis meses, fue dividido en dos subproyectos, uno para la centralización de las llamadas y otro para la solución de movilidad de los comerciales.

Gracias a las soluciones implantadas, la compañía es capaz ahora de



DE UN VISTAZO

Solución SAP:	mySAP CRM 4.0
Componentes:	Interaction Center (con integración telefónica) Mobile Sales for Hand Held
Plataforma Hardware:	HP Alfa Server DS25
Sistema Operativo:	UNIX
Base de Datos:	Oracle
Número de Usuarios:	85 (25 agentes del Call Center y 60 comerciales)
Implantador:	Equipo propio y Unisys

atender cualquier solicitud planteada telefónicamente por sus clientes, a través de un equipo de 25 operadores que trabajan en el Interaction Center o centro de llamadas. Ellos son capaces de ofrecer a los agentes una rápida visión de la situación de los pedidos, entregas, facturas y reclamaciones pendientes. Además, los agentes pueden comunicar a los distintos departamentos, de manera ágil y eficaz, todas las incidencias introducidas en el sistema.

Por otra parte, los 60 comerciales de la compañía también han visto resueltos sus problemas de movilidad, ya que ahora pueden recibir avisos en un dispositivo móvil.

En suma, Berlys ha conseguido mejorar aún más el conocimiento de sus clientes, aumentando la atención que se presta a los mismos. Por otro lado, la comunicación entre departamentos también se ha optimizado, reduciéndose los tiempos de respuesta ante cualquier incidencia. “Para Berlys

Alimentación mySAP CRM permite conocer todas las actividades que realiza con sus clientes, su satisfacción y sus grados de cumplimiento”, asegura Alfonso Ramírez, director de sistemas de la compañía.

Y los planes de modernización de Berlys no acaban aquí. La empresa de alimentación continúa con el objetivo de mejorar, día a día, la atención a sus clientes, por lo que ya está en la mente de sus directivos la posibilidad de extender las capacidades de mySAP CRM en un futuro próximo. ¿Sus nuevos objetivos? Por un lado, la inteligencia de clientes, o lo que es lo mismo, permitir la creación de un conjunto de alarmas definidas sobre el sistema que serían enviadas a los responsables de la atención al cliente y a la fuerza comercial. Por el otro, optimizar el análisis de los procesos internos. Todo ello siempre, y como siempre, para mejorar aún más sus relaciones con el cliente.

Todos los sistemas SAP de Berlys

En este proyecto de modernización se han instalado diversas aplicaciones SAP para Berlys Alimentación. Por un lado estaría la solución mySAP CRM, que les permite conocer todas las actividades que realizan los clientes para saber de primera mano y de forma mucho más detallada, la satisfacción y los grados de cumplimiento.

Además, más concretamente, la aplicación mySAP CRM Mobile Sales permite a los comerciales conocer al momento, y a través de un sistema on-line, la situación de sus clientes. Para ello utilizan los Pocket PC, oficinas portátiles desde las que pueden realizar todo tipo de gestiones. Y por último, las televendedoras pueden estar en contacto permanente con los clientes a través de mySAP CRM Interaction Center, conociendo en cada momento sus quejas, problemas... En definitiva, un conocimiento absoluto de la situación.