

## Caso de éxito: Terra Networks Chile

---



Terra es la marca del Grupo Telefónica para contenidos y servicios basados en Internet.

**“Con Salesforce no he vuelto a preocuparme del estado del servicio, solo de la explotación de los datos”**

### Desafíos:

- El software tradicional CRM (Onyx) de cliente/servidor era demasiado costoso y exigía un considerable nivel de personalización para ajustarse a las necesidades de Terra. Además este no era ni intuitivo ni flexible y los tiempos de respuesta eran lentos.
- Se necesitaba una solución que se pudiera implementar rápidamente obteniendo la información consolidada y en forma inmediata.
- Del mismo modo, un requisito fue una solución más rápida y rentable On-Demand que tuviera un uso inferior del ancho de banda, y que pudiera configurarse para obtener un control interno completo sobre los usuarios del Callcenter y con una personalización dependiente de TI mínima.
- El aplicativo debía integrarse con la central telefónica y con el back-office (Facturación y explotación)

### Solución:

- Terra seleccionó salesforce.com por su arquitectura On-Demand, su profunda funcionalidad y su sólido conjunto de herramientas de configuración.
- 67 licencias de versión Profesional implementadas en 2 meses de proyecto.
- Integración con el back-office mediante web services vía internet usando Bea Weblogic.
- Integración con la central telefónica mediante páginas web.

### Resultados:

- Reducción automática de los costos debido a la menor dependencia en recursos internos.
- Mejora en la atención a cliente debido al acceso en línea de la información.
- Mejora de la supervisión de la gestión de los usuarios del Call Center y de las actividades relacionadas con servicio.
- Completa visualización en línea de la información, reflejada en reportes y paneles gráficos.
- Rápida adopción por parte de los ejecutivos del Call Center.

# Caso de éxito: Corporación de Televisión de la Pontificia Universidad Católica de Chile

---



Canal 13, canal de televisión chileno abierto, pertenece al holding Empresas UC de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

“Claramente estamos pensando en ampliar el uso de la aplicación a otras áreas de comercialización.”

## Desafíos:

- Orquestrar los procesos de marketing y ventas de placement en programas especiales.
- Bajo conocimiento de los prospectos ingresados por los ejecutivos para la comercialización de nuevos programas.
- Desconocimiento del estatus de los procesos de precomercialización.
- Asignación dinámica de carteras asignadas.
- Integración con el back-office de control de apariciones.

## Solución:

- 22 licencias de la versión Enterprise.
- Creación de Workflows (Flujos de trabajo) y Aprobaciones en donde se mantiene el estatus, tanto de responsables como procesos, de la precomercialización de un programa.
- Integración con el sistema AOL para cierre de ventas.
- Generación y seguimiento en línea de las propuestas de PNT.
- Microsoft Outlook Edition facilitó la comunicación y captación de los datos de los clientes.

## Resultados:

- Solución sistemática que permite el desarrollo y la mejora de procesos comerciales.
- Perspectiva completa de la organización de los datos de ventas y de la información de los clientes.
- Los equipos de ventas se pueden centrar en ofrecer soluciones tecnológicas que se adapten a las necesidades de los clientes.

## Caso de éxito: Diario la Nación

---

### La Nación

La Nación es un periódico chileno de circulación diaria publicado en Santiago de Chile.

**“Gracias al uso de salesforce las ventas de nuestra organización aumentaron un impresionante 24% por el concepto de publicidad.”**

#### Desafíos:

- Cotizaciones sin seguimiento consistente.
- Baja venta de publicidad de marcas privadas.
- Desconocimiento de las actividades realizadas por los ejecutivos.
- Información de ventas solo disponible mediante la facturación, sin datos de pre-venta.

#### Solución:

- 13 licencias de la versión Professional.
- Salesforce ofreció una solución CRM global de poco riesgo, On-Demand y accesible a cualquier hora y desde cualquier sitio.
- Se consolidó la información disponible de los clientes.
- Carga de perfiles de clientes desde JDE.
- Moldeamiento de tipos de oportunidades y propuestas de publicidad según producto.

#### Resultados:

- Mejora de la supervisión de la gestión de la información de los clientes y de las actividades relacionadas con las ventas.
- Toda factura emitida por el ERP (JDE) tiene un reflejo en salesforce (cuenta y oportunidad).
- Aumento en los ingresos por venta de publicidad.
- Mayor control de la pre-venta.

## Caso de éxito: Extension

---



Extension tiene como objetivo de ofrecer Soluciones Tecnológicas con foco en los resultados del negocio.

**“Estamos obteniendo en forma inmediata, una completa visualización de nuestras ventas.”**

### Desafíos:

- Información dispersa del Pipeline de venta.
- Bajo control de las actividades que realizan los ejecutivos con los clientes.
- Gestiones de ventas claves no informadas a Gerencia Comercial.

### Solución:

- 10 licencias de la versión Enterprise.
- Calificación de candidatos.
- Perfilamiento de clientes.
- Proceso de aprobación de hitos importantes de preventa.

### Resultados:

- Información consolidada de las oportunidades de ventas de todos los ejecutivos.
- Visualización de Reportes y Dashboards On-line.
- Mayor control sobre las actividades de venta.
- Mejora de la supervisión de la gestión de la información de los clientes y de las actividades relacionadas con las ventas.

# Caso de éxito: Quintec aplicaciones de negocios

---

## QUINTEC

QUINTEC es una de las compañías líderes en América Latina en el desarrollo e implementación de soluciones informáticas.

**“Salesforce nos ha permitido realizar previsiones de ventas más ajustadas, debido a que todas las oportunidades de venta están siendo ingresadas”**

### Desafíos:

- La información de venta era ingresada en planilla Excel, la cual muchas veces no contenía la información real de oportunidades.
- Altos tiempo de respuesta por parte de los ejecutivos para recopilar su información de venta.
- Baja información sobre el retorno de la inversión de las campañas de marketing.
- Inexistencia de una plataforma de administración de Marketing y ventas.
- Se necesitaba consolidar y automatizar los procesos para lograr objetivos financieros a largo plazo.

### Solución:

- 20 licencias de la versión Enterprise.
- Se implementaron las aplicaciones de Marketing y Automatización de fuerza de ventas de salesforce.com para las áreas de ventas y marketing.
- Se consolidó la información disponible de los clientes.
- Se diseñó una orden de compra a los proveedores con el detalle de la oportunidad. Esta orden de compra se envía diariamente a SAP B1 a través de cargas masivas.

### Resultados:

- Información consolidada de las oportunidades de ventas de todos los ejecutivos.
- Información del retorno de las gestiones de marketing hechas con los clientes identificando las oportunidades generadas para cada campaña.
- Previsiones de ventas más ajustadas.
- Disminución en los tiempos de cierre gracias a la orden de compra generada desde salesforce.
- Visualización inmediata del cumplimiento de las metas por ejecutivo.

## Caso de éxito: Caja de compensación 18 de Septiembre

---



Caja de compensación dedicada a realizar prestaciones a sus afiliados.

**“El tiempo de obtención de reportes en Salesforce es considerablemente menor al tiempo de entrega de Informática”**

### Desafíos:

- Necesidad de una Plataforma On-Demand que gestione y consolide la información de cobranza de los Créditos sociales.
- Altos tiempos de respuesta de requerimientos de informes a TI.
- Desconocimiento inmediato del estado de las deudas en todas las agencias del País.
- Bajo conocimiento de las gestiones de cobranzas externas y efectividad de estas.
- Nula visualización gráfica de la información.

### Solución:

- 10 licencias de la versión Enterprise.
- Se implementó una plataforma personalizada de administración de la información de cobranza interna y externa.
- Se realizó una carga masiva de empresas afiliadas, personas, deudas y cuotas morosas.
- Se diseñaron reportes y paneles gráficos. Además se programaron reportes al correo electrónico a los jefes de ventas de la morosidad en cada agencia.
- Se automatizaron los procesos de carga. Se diseñó un robot el cual procesaba la información todas las noches desde el sistema contable interno a salesforce.

### Resultados:

- Se identificó rápidamente el estado de las deudas en todas las agencias del país.
- Mayor control sobre las cobranzas prejudiciales y las realizadas por empresas externas.
- Visualización gráfica a través de paneles, además se programó que este llegase todas las mañanas al correo electrónico del gerente de finanzas.
- Autonomía de cobranza, disminuyendo la cantidad de recursos de TI.

## Caso de éxito: Gráfica Puerto Madero

---



Puerto Madero Impresores S.A. empresa destinada a entregar una amplia gama de servicios de impresión.

**“Además de controlar nuestras ventas, pudimos optimizar los tiempos de respuesta al cliente”**

### Desafíos:

- Necesidad de una solución de automatización de fuerza de venta para controlar las gestiones de preventa y producción.
- Identificar los procesos de preventa y producción con altos tiempos respuesta.
- Bases de clientes repartidas en planillas Excel en cada ejecutivo.
- Una solución de fácil integración con los sistemas de producción.
- La solución que buscaban era una solución rápida, que no necesitara de grandes instalaciones.

### Solución:

- Originalmente adquirieron 15 licencias de la versión Enterprise.
- Se implementó la aplicación de Automatización de fuerza de ventas(SFA) con la funcionalidad de aprobaciones de procesos de preventa y producción.
- Se diseñó un flujo de trabajo(Workflow) para los procesos de preventa y producción.
- Se diseñó un robot de carga el cual captura la información desde Metrics(sistema de producción), actualizando el estado de los procesos productivos cada 30 minutos.

### Resultados:

- Se logró optimizar los tiempos de respuesta al cliente, debido a que se identificaron los procesos cuello de botella.
- Es posible informar al cliente en que proceso está su pedido.
- Mejora de la supervisión de la gestión de la información de los clientes y de las actividades relacionadas con las ventas.
- Se incorporaron nuevos usuarios y se adquirieron 4 licencias más.

## Caso de éxito: Cocha

---



Cocha empresa líder en servicios turísticos.

**“Gracias a Salesforce nos  
despreocupamos del envío de  
etiquetas de nuestra revista  
Travesías”**

### Desafíos:

- Necesidad de una solución de automatización de etiquetado para la revista Travesías.
- La base de datos comercial se encontraban dispersas en varias bases.
- Sólo era posible identificar la valoración de algunos clientes.
- Se necesitaba una solución que se pudiera implementar rápidamente obteniendo la información consolidada y en forma inmediata.
- Debido a sus continuos cambios y crecimiento, Cocha necesitaba una solución flexible que se pudiera modificar fácilmente.

### Solución:

- Se adquirieron 10 licencias de la versión Enterprise.
- La plataforma se implementó en sólo 1 mes.
- Gracias a los S-controls(código de lenguaje de salesforce) se logró crear el proceso de creado de etiquetas con sólo un click.
- La empresa de impresión externa tenía la información disponible de sólo los clientes a los cuales se le enviaría la revista, debido a que se les limitó el ingreso a la plataforma.

### Resultados:

- Se logró automatizar el proceso de envío de la revista Travesías.
- Fue posible obtener una base de datos unificada.
- El perfilamiento de clientes permitió orientar campañas de marketing.
- Se logró identificar los clientes de mayor valor.