



Case Study - L'ORÉAL®

Ο πελάτης...

L'Oreal Group, ένας παγκόσμιος ηγέτης στο κλάδο των προϊόντων περιποίησης, των καλλυντικών, των πολυτελών προϊόντων και των δερματολογικών προϊόντων. Τμήμα αυτού του ομίλου αποτελεί και η Cosmetique Active Hellas SA. Η εταιρία, αποτελεί και στη χώρα μας όπως και παγκοσμίως τον ηγέτη στο κλάδο των καλλυντικών και των δερματολογικών προϊόντων. Τα προϊόντα της διανέμονται μέσω φαρμακείων, ιατρών δερματολόγων και καταστημάτων καλλυντικών.

Επιχειρηματική Ανάγκη...

Η Cosmetique Active Hellas προωθεί τα προϊόντα της κυρίως μέσω των φαρμακείων ενώ ταυτόχρονα κρατά ενημέρους τους ιατρούς για τις εξελίξεις με προσωπικές επισκέψεις των Ιατρικών της επισκεπτών. Από την φύση τους οι πωλήσεις των Φαρμακευτικών Εταιριών περιέχουν αρκετή πολυπλοκότητα στην διαχείρισή τους μιας και εμπλέκουν τόσο τα σημεία πώλησης (Φαρμακεία) όσο και τους Ιατρούς. Ενδεικτικά αναφέρονται η καταγραφή της ιστορικότητας όσον αφορά την επικοινωνία με τους Ιατρούς, η εφαρμογή διαδικασιών και η παρακολούθησή τους, η ομαλή συνέχεια σε περιπτώσεις αποχώρησης Ιατρικών Επισκεπτών, η εξυπηρέτηση ενός μεγάλου δικτύου Φαρμακείων κ.α. Αντιλαμβανόμενη η διοίκηση την δυνατότητα της τεχνολογίας να βοηθήσει ουσιαστικά τις διαδικασίες πώλησης αλλά και υποστήριξης των πελατών, έκρινε ότι ήταν επιτακτική η ανάγκη της επένδυσης σε ένα Σύστημα Διαχείρισης Σχέσεων με Πελάτες.

« Το SalesManager CRM Enterprise Edition αποδείχθηκε μια πραγματικά ανοικτή πλατφόρμα, με μεγάλη ευελιξία και σταθερότητα. Η υλοποίηση του έργου έγινε εντός των χρονοδιαγραμμάτων και του προϋπολογισμού στοιχεία σημαντικά για επιχειρήσεις σαν και την δική μας. Με την τεχνογνωσία που έχουμε αποκτήσει, συνεχίζουμε την επένδυση στοχεύοντας στην καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των πελατών μας.....»

— Παναγιώτης Καζάνης IT Manager Cosmetique Active Hellas



Τεχνολογικό Περιβάλλον Έργου.

Λογισμικό

SalesManager Enterprise (Vertical Solution Pharmaceutical)

Microsoft SQL Server

CTI Estos

SMS Gateway NowSMS

ERP Connector (3 legacy συστήματα)



Η λύση...

Για την πλήρη κάλυψη των αναγκών επελέγη η πλατφόρμα SalesManager CRM Enterprise Edition. Η εν λόγω πλατφόρμα δύναται να παραμετροποιηθεί σε βάθος μιας και διατίθεται σε συνδυασμό με το SMS RAD Framework (Development Εργαλείο), τον πηγαίο κώδικα και το σχήμα της Βάσης Δεδομένων. Μέσω της άψογης συνεργασίας των ομάδων εργασίας τόσο του Πελάτη όσο και της SalesManager Hellas το έργο υλοποιήθηκε σε 3 μήνες ενεργοποιώντας τα παρακάτω υποσυστήματα:

Υποσυστήματα

Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών.

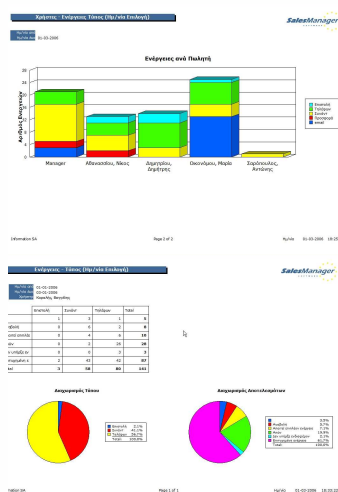
- Εισερχόμενες κλήσεις
- Δρομολόγηση (workflow)
- Εξερχόμενες κλήσεις
- SMS με στοιχεία παραγγελίας

Πλήρης παρακολούθηση Ιατρικών Επισκεπτών

- Επισκέψεις – Ενέργειες
- Παροχές – Δείγματα
- Πλήρη Εικόνα πελάτη

Marketing Campaigns

Στατιστικά



Στην διάρκεια του έργου πραγματοποιήθηκε πλήρης διασύνδεση των υπάρχοντων συστημάτων με το SalesManager CRM και έγινε εισαγωγή δεδομένων πελατών (πλήρες ιστορικό) και προϊόντων. Το έργο ολοκληρώθηκε με την εκτενή εκπαίδευση των χρηστών.

Τα οφέλη...

Η υλοποίηση τέτοιων έργων επιφέρει σημαντικά οφέλη στις επιχειρήσεις.

Ενδεικτικά :

- Καλύτερη γνώση της αγοράς.
- Καλύτερη γνώση των πελατών.
- Καλύτερη γνώση του ανταγωνισμού.
- Ταχύτερη ανταπόκριση.
- Μειωμένο κόστος διαχείρισης.
- Αυξημένο επίπεδο ικανοποίησης πελατών.
- Ειδικότερα στην περίπτωση της Cosmétique Active Hellas υπήρξε :
 - Αναβάθμιση της ομάδας πωλήσεων
 - Οργάνωση επισκέψεων και προγραμμάτων
 - Πλήρη στοιχεία Ιατρικών Επισκέψεων και αποτελεσμάτων
 - Δραστική μείωση ανταπόκρισης σε πελάτες (60%)
 - Δραστική μείωση χρόνου εξερχόμενων κλήσεων (90%)
 - Διάχυση πληροφορίας
 - Μείωση Διαχειριστικού Κόστους
 - Αύξηση Παραγωγικότητας

SalesManager Hellas

Ταχυδρομική διεύθυνση:
Κλεισθένους 181, 153 44
Γέρακας - Αττική
Τηλέφωνα και φαξ:
Τηλέφωνο: +30 (210) 6083485
FAX : +30 (210) 6018453

Επικοινωνία μέσω email :
info@salesmanager.gr