

Caso de éxito

SAP CRM

Interaction Center



Integración de los procesos de Atención al Cliente con SAP CRM Interaction Center

Coca-Cola Iberian Partners, embotellador de Coca-Cola para España, Portugal y Andorra nace en febrero de 2013, como resultado de la integración de los 8 embotelladores existentes en este territorio.

Fabrica y comercializa 24 marcas de bebidas y 69 productos de The Coca-Cola Company, con un total de más de 3.300 millones de litros vendidos.

IberianPartners

COCA-COLA IBERIAN PARTNERS, S.A.

Para más información

C/ Pau Claris 162-164 | 08037 Barcelona | 93 467 00 90 | www.ice-consultants.com



Business | IT | ERP Consultants

Situación Anterior

Cobega trabaja con SAP ECC, SAP APO, SAP BI y SAP CRM entre otras soluciones.

El departamento de **Atención al Cliente**, sin embargo, trabajaba con una solución a medida de Customer Centric para embotelladoras que se comunicaba con diversas interfaces, lo cual provocaba una gestión lenta y costosa.

Para este departamento se tenía que dar respuesta a los siguientes requerimientos que estaban cubiertos por Customer Centric:

- **Agenda.** Funcionalidad para la gestión de las alertas que se producen en SAP ECC y que permiten a los usuarios anticiparse a posibles problemas comunicándose con los clientes afectados.
- **Hotline.** Funcionalidad que permite la gestión de los contactos del cliente al producirse una llamada telefónica, dotándola de toda la información del cliente.

El proyecto

El proyecto de Implantación fue encargado a ICE Consultants quien ya había implantado SAP CRM 7.0 para el departamento de Marketing, teniendo un gran éxito en la segmentación de mercados.

La implantación se ha regido por la metodología ASAP incluyendo las siguientes fases: Preparación del proyecto, Diseño del Blue Print, Realización de la solución, Preparación final y Soporte post-arranque.

La duración del proyecto fue de 7 meses.

En la actualidad aproximadamente 80 usuarios utilizan la herramienta.

¿Por qué SAP CRM IC?

Los principales motivos que llevaron a implantar SAP CRM IC para la gestión del departamento de Atención al Cliente fueron los siguientes:

- Gestión integrada de las incidencias en tiempo real con asignación en función de la estructura organizativa.
- Interfaz de usuario desarrollada en WEB Client UI que proporciona toda la información necesaria en una pantalla para dar el soporte adecuado al cliente
- Herramientas de comunicación disponibles mediante SAP Template Designer





Beneficios

Entre los beneficios más relevantes:

- Incrementar la velocidad y calidad en el proceso de comercialización
- Aumento de la calidad del nivel de atención a los clientes
- Fiabilidad y flexibilidad en los procesos comerciales
- Herramienta sencilla a nivel de operativa
- Reducción en los costes de mantenimiento anual en los sistemas de gestión de clientes de hasta un 50%

“La solución elegida por COBEGA fue mySAP CRM 7.0, solución implantada de forma totalmente exitosa por ICE Consultants, responsable con anterioridad de la puesta en marcha con éxito de una solución de segmentación de mercados basada en el módulo de marketing de la misma herramienta.”

*David Marimón, Business Transformation Office at
Coca-Cola Iberian Partners*

Para más información

C/ Pau Claris 162-164 | 08037 Barcelona | 93 467 00 90 | www.ice-consultants.com