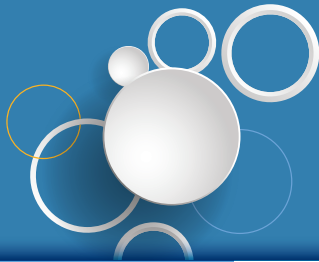


CASE STUDY WIND



Η WIND ΕΠΙΛΕΓΕΙ ΤΟ ENTERSOFT MOBILE CRM/SFA, ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ Β2Β ΠΩΛΗΣΕΩΝ

Κλάδος

Τηλεπικοινωνίες

Προφίλ Πελάτη

Η WIND Ελλάς είναι μία από τις μεγαλύτερες εταιρείες τηλεπικοινωνίας στην Ελλάδα. Μέσα στα 23 χρόνια λειτουργίας της, η WIND καθιερώθηκε ως πρωτοπόρος στην τεχνολογία της κινητής τηλεφωνίας και παρουσίασε καινοτομικά προϊόντα που άλλαξαν τα δεδομένα στην επικοινωνία.

Χρήστες

>120

Πρόκληση

Οι ομάδες πωλήσεων της WIND και των συνεργατών της, ήθελαν μία αξιόπιστη Mobile CRM/SFA λύση για την κατηγοριοποίηση της μεγάλης πελατειακής βάσης, τη στόχευσή της και την καθημερινή παρακολούθηση της δραστηριότητας των πωλήσεων.

Λύση

Entersoft Mobile CRM/SFA

Πλεονεκτήματα

- Καλύτερη στόχευση
- Αυτοματοποίηση του σχεδιασμού επισκέψεων
- Καλύτερη διανομή των leads
- Μια νέα online προβολή του προφίλ των μελλοντικών πελατών
- Μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα στις πωλήσεις
- Οργάνωση του κύκλου πωλήσεων
- Προηγμένη οργάνωση εκστρατειών μάρκετινγκ και πωλήσεων
- Χρήσιμες πληροφορίες προς την ομάδα διαχείρισης
- Βελτιωμένη παραγωγικότητα των πωλητών
- Οργανωμένη διαδικασία πωλήσεων
- Μεγαλύτερη ευελιξία στις πωλήσεις
- Βελτιωμένη απόδοση των πωλητών

“ Με την χρήση του Entersoft Mobile CRM/SFA® αυτοματοποιήσαμε όλα τα στάδια του κύκλου πώλησης σε εταιρικούς πελάτες, από την εκτέλεση μιας εκστρατείας/καμπάνιας και την παρακολούθηση των συναντήσεων, μέχρι την πορεία των προσφορών μας στην αγορά και την τελική ενεργοποίηση των υπηρεσιών που επέλεξε ο πελάτης.

Ακόμη, πετύχαμε να δημιουργήσουμε σε πραγματικό χρόνο την βέλτιστη πρόταση για τις ανάγκες κάθε πελάτη αφού καταγράφουμε σε tablet απλά ερωτηματολόγια αναγκών και στέλνουμε την προσφορά επί τόπου στους πελάτες όπως προτείνεται από το σύστημα.

Με αυτό τον τρόπο, ελαχιστοποιήσαμε τις ενδοεπικοινωνίες στελεχών και την καθυστέρηση για ειδικές εγκρίσεις παροχών, καθώς ο πωλητής διαθέτει όλη την απαραίτητη πληροφορία και υλικό που χρειάζεται. Οι εταιρικοί πωλητές της WIND πετυχαίνουν αύξηση του χρόνου τους στην αγορά, γίνονται πιο ευέλικτοι και άμεσοι, ενώ παράλληλα βελτιώνεται η εμπειρία υφιστάμενων και δυνητικών πελατών μας. ”

Γεώργιος Δούρος, Direct Business Sales & Pre-Sales Manager, WIND Hellas

Η Εταιρεία

Η WIND Ελλάς είναι μία από τις μεγαλύτερες εταιρείες τηλεπικοινωνίας στην Ελλάδα. Μέσα στα 23 χρόνια λειτουργίας της, η WIND καθιερώθηκε ως πρωτοπόρος στην τεχνολογία της κινητής τηλεφωνίας και παρουσίασε καινοτομικά προϊόντα που άλλαξαν τα δεδομένα στην επικοινωνία. Δέσμευσή μας είναι να κάνουμε τη WIND μια από τις καλύτερες ανεξάρτητες εταιρείες τηλεπικοινωνιών στην Ευρώπη, προσφέροντας στους πελάτες μας υπηρεσίες υψηλής ποιότητας στην καλύτερη τιμή. Είναι η πρώτη εταιρεία τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα που πρόσφερε ολοκληρωμένες υπηρεσίες Κινητής, Σταθερής & Internet στους πελάτες της.

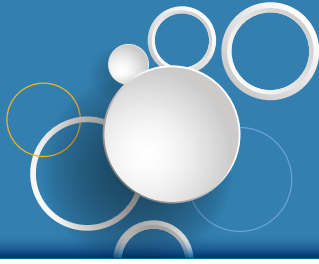
Η Πρόκληση

Οι μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις στην Ελλάδα χαρακτηρίζονται συχνά ως η «ραχοκοκαλιά» της οικονομίας. Παρά το συχνά ασταθές περιβάλλον λειτουργίας τους και τις προκλήσεις που συχνά αντιμετωπίζουν, εξακολουθούν να αποτελούν εξαιρετικά σημαντικό κομμάτι της αγοράς.

Στο πλαίσιο αυτό, η WIND μέσω του τμήματος SME, απευθύνεται αποκλειστικά στις μικρομεσαίες και προσφέρει λύσεις σχεδιασμένες για τις ανάγκες τους, βασικό χαρακτηριστικό των οποίων είναι η ευελιξία. Αντίστοιχα ευέλικτο θα πρέπει να είναι και το τμήμα SOHO.

Οι ομάδες πωλήσεων της WIND και των συνεργατών της, ήθελαν μία αξιόπιστη λύση Mobile CRM/SFA για την κατηγοριοποίηση της μεγάλης πελατειακής βάσης, τη στόχευσή της και την καθημερινή παρακολούθηση της δραστηριότητας των πωλήσεων. Το γεγονός αυτό θα είχε ως αποτέλεσμα την σε πραγματικό χρόνο ενημέρωση και συνεργασία μεταξύ του τμήματος υποστήριξης πωλήσεων και των εξωτερικών πωλητών. Στοιχεία όπως ιστορικό πωλήσεων, πολιτικές εκπτώσεων, νέες καμπάνιες και γεωγραφική κατανομή, είναι λίγα μόνο από τα εφόδια για κάθε πωλητή, τα οποία εφόσον είναι διαθέσιμα την κατάλληλη στιγμή, μπορούν να οδηγήσουν ευκολότερα και γρηγορότερα στην πώληση.

CASE STUDY WIND



Η Λύση

Για την εξασφάλιση όλων των παραπάνω, η WIND επέλεξε το Entersoft Mobile CRM/SFA για τον συντονισμό όλων των B2B ενεργειών πωλήσεων. Τα στοιχεία λογισμικού που χρησιμοποιήθηκαν, περιλαμβάνουν Κατηγοριοποίηση Πελατών, Διαχείριση Επαφών, Προγραμματισμό Επισκέψεων, Διαχείριση Εξωτερικών Πωλήσεων, Διαχείριση εμπορικών πολιτικών, καθώς και backoffice MIS ανάλυση μέσω ενσωματωμένων εργαλείων ανάλυσης και dashboard.

Περισσότεροι από 120 mobile και backoffice χρήστες χρησιμοποιούν τη λύση, η οποία ενσωματώνει απρόσκοπτα και άλλα βασικά συστήματα της WIND όπως τα BEA και Siebel. Οι απαιτητικές προδιαγραφές ασφαλείας για τη διαχείριση των κινητών συσκευών, καλύφθηκαν από την ενοποίηση Entersoft Mobile CRM/SFA και της λύσης Mobile Iron Enterprise Mobility.

Τα Πλεονεκτήματα

Με την υλοποίηση της νέας λύσης Mobile CRM/SFA, η Wind ανταποκρίνεται πλέον ταχύτερα και με ακρίβεια στις συνεχώς μεταβαλλόμενες ανάγκες της συγκεκριμένης αγοράς. Τα μοναδικά χαρακτηριστικά του Entersoft Mobile CRM/SFA και η ικανότητα να παρέχει εξαιρετική δυνατότητα συνεργασίας μεταξύ του backoffice και των εξωτερικών πωλητών, οδηγούν στη δημιουργία σεναρίων πωλήσεων αποκλειστικά για κάθε πελάτη και σε πραγματικό χρόνο, περιορίζοντας δραστικά τον χαμένο «διαπραγματευτικό» χρόνο.

Για το προσωπικό πωλήσεων που εργάζεται στο back office, το σύστημα Entersoft Mobile CRM/SFA έχει γρήγορα, απτά οφέλη, με κυριότερα τα εξής:

Καλύτερη στόχευση μέσω της κατηγοριοποίησης των πελατών βάσει διαφόρων χαρακτηριστικών του λογαριασμού (π.χ. αριθμός ατόμων, έσοδα, γεωγραφικές περιοχές, κάθετη αγορά κ.λπ.)



Οργάνωση του κύκλου πωλήσεων

και ανταλλαγή πληροφοριών που αφορούν τις πωλήσεις σε πραγματικό χρόνο μεταξύ της ομάδας back office και της ομάδας πωλητών

Αυτοματοποίηση του σχεδιασμού επισκέψεων με πολλαπλά κριτήρια

Καλύτερη διανομή των leads σε αντιπροσώπους πωλήσεων βάση της γνώσης του προϊόντος ή της περιοχής

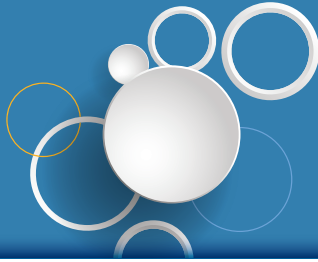


Προηγμένη οργάνωση εκστρατειών μάρκετινγκ και πωλήσεων

Χρήσιμες πληροφορίες προς την ομάδα διαχείρισης μέσω αναλυτικών στοιχείων για τις πωλήσεις **σε πραγματικό χρόνο** σχετικά με επισκέψεις, προσφορές, κλειστές προσφορές κ.λπ. και feedback στη διαδικασία σχεδιασμού επισκέψεων



CASE STUDY WIND

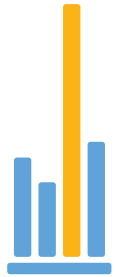


Το νέο σύστημα Entersoft Mobile CRM/SFA συγκέντρωσε και οργάνωσε τη δύναμη των πωλητών σε πραγματικό και είχε ως αποτέλεσμα:

Μια νέα online προβολή του προφίλ των μελλοντικών πελατών, που περιλαμβάνει δεδομένα για το ιστορικό δραστηριότητας, τις βασικές επαφές, την επικοινωνία των πελατών και τις εσωτερικές συζητήσεις για τον λογαριασμό



Μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα στις πωλήσεις, δεδομένου ότι έδωσε την ευκαιρία για ένα ενσωματωμένο κινητό εργαλείο τιμολόγησης και γρήγορες προσαρμογές σε ειδικές προσφορές και τιμές σύμφωνα με τη δυναμική της αγοράς σε τοπικό επίπεδο



Βελτιωμένη παραγωγικότητα των πωλητών, λόγω της βελτίωσης στη διαχείριση και διάθεση του χρόνου για πωλήσεις αντί για διαχειριστικές εργασίες



Μεγαλύτερη ευελιξία στις πωλήσεις, με τη δυνατότητα να αποστέλλεται αίτηση για ειδικές τιμές μέσω κινητής συσκευής και εγκρίσεων σε σχεδόν πραγματικό χρόνο

Μια πιο οργανωμένη διαδικασία πωλήσεων εξαιτίας ενός άρτια ενημερωμένου φακέλου ηλεκτρονικών πωλήσεων για παρουσιάσεις προϊόντων, τιμοκαταλόγους και έντυπα αιτήσεων

Βελτιωμένη απόδοση των πωλητών με την παρακολούθηση των προσωπικών στόχων τους **σε πραγματικό χρόνο** μέσω των dashboards και των report σε κινητές συσκευές

