

Empresa: **FEMSA**
Segmento: **Alimentos e Bebidas**
Localização: **São Paulo - SP - Brasil**

FRASES DE DESTAQUE

“Todos os gestores têm acesso aos indicadores, gerados por um repositório de informações para cada área.”

“O CRM Plusoft é referência de excelência para a Femsa, inclusive internacionalmente, com possibilidade de roll out da solução para o México (Matriz).”

“Atualmente, um ponto chave para escolhermos um novo parceiro tecnológico é a capacidade de integração. O CRM Plusoft 'conversa' com todos os sistemas de gestão da companhia, como o ERP (SAP)”

Adriana Bernardes, Gerente de Call Center da FEMSA.

OBJETIVOS

- Formar uma base única de informações e gerar histórico de relacionamento unificado (visão 360°)
- Integração com ERP e CTI
- Histórico único do cliente
- Reduzir o TMA e custos operacionais
- Rever, captar e fidelizar clientes
- Gerar receitas através de televendas

APLICATIVOS IMPLEMENTADOS

1-Plusoft 5 CRM

- Plusoft 5 Core
- Plusoft Marketing
- Workflow

2-Plusinfo

BENEFÍCIOS

- Front-end único e integrado ao ERP
- Aumento da produtividade com front-end mais amigável
- Agentes híbridos em todo o Call Center
- Consultas online ao histórico do cliente
- Alto desempenho da central em apoio de vendas: 42% do volume total da empresa

CRM NO PROCESSO DE DECISÃO

FEMSA investiu na ferramenta da Plusoft para definir a política de metas de atendimento, utilizadas nas três principais atividades da empresa: fabricação, comércio e distribuição.

Primeira empresa de seu segmento a colocar em seus produtos um número para atendimento ao consumidor, a FEMSA investiu na aproximação com seu público final, utilizando como estratégia a total eficiência no tempo de resposta ao público como pede o código do consumidor. Para isso, a empresa caminhou junto à evolução do relacionamento com clientes, utilizando o CRM da Plusoft como ferramenta estratégica na gestão deste processo.

Com 120 mil pontos de venda ativos, a central de atendimento tem importância comercial estratégica na FEMSA, sendo responsável por 42% do volume de vendas da companhia (cerca de 50 mil chamadas) e pelo gerenciamento de todas as manifestações feitas por clientes e consumidores.

Ao longo de 10 anos, o CRM utilizado ganhou atualizações e hoje o Plusoft 5 roda junto ao ERP (SAP), adotado em 2007 como sistema de gestão padrão pela matriz mexicana. Segundo Adriana Bernardes, gerente de call center da FEMSA, houve um redesenho do processo de atendimento, dividido em quatro módulos: ativo, receptivo, SAC e programa de fidelidade. “O objetivo era adotar um procedimento de contato que fosse mais amigável para o consumidor”.

A ferramenta também deu suporte para uma nova logística. Anteriormente, o atendimento ficava espalhado por oito diferentes unidades operacionais. Com o projeto, todo o call center foi centralizado em São Paulo, principal unidade da empresa. Atualmente são 67 postos de atendimento que permitem o trabalho de 91 atendentes.

Com a tecnologia, foi possível construir indicadores de serviço como, por exemplo, quantidade de solicitações e tempo de resposta para o cliente. A empresa pôde estabelecer uma política de metas de atendimento, utilizada nas três principais atividades da empresa: fabricação, comércio e distribuição. “Todos os gestores têm acesso aos indicadores, gerados por um repositório de informações para cada área. Hoje, não existe reunião de diretores sem o uso de relatórios produzidos pelo sistema”, finaliza Adriana.



No Plusoft 5 Core estão alocadas todas as funcionalidades do produto Plusoft 5 CRM. Essas funcionalidades incluem o Contact Center, SAC, a Ferramenta Analítica (Plusinfo), o Workflow, e os Processos, que traduzem as melhores práticas de negócios, em cada um dos 30 segmentos para os quais a suíte de CRM Plusoft já foi desenvolvida.

Dentre as principais funcionalidades do Plusoft 5 Core, estão: a integração com todos os diferentes meios de contato (e-mail, fone, chat, URA), a centralização de todas as interações (transações, manifestações, reclamações e sugestões) em forma de histórico, a gestão do conhecimento sobre produtos e processos e o suporte à qualidade e à decisão. O conjunto dessas macro funções permite a otimização dos processos de relacionamento empresa/cliente em todos os pontos de contato. Também no Plusoft 5 Core estão situadas a plataforma de integração de dados (CDI -

visão única do cliente), os mecanismos de busca, os conectores que possibilitam a integração com sistemas corporativos (legados e ERPs), e de telefonia (CTI, URA). Construído em uma moderna Arquitetura Orientada a Serviços (SOA), o Plusoft 5 Core pode ser implementado no formato de licenciamento ou como serviço, sem perder suas características de robustez e escalabilidade, que o possibilita suportar milhares de usuários simultâneos, em diferentes sites, com excelente performance.

Plusoft® Marketing

Plusoft Marketing é a plataforma de otimização e coordenação de todos os esforços de geração de demanda pela área de marketing, nas suas diferentes frentes de atuação.

Permite também a definição, criação, operacionalização e o gerenciamento de Campanhas de Telemarketing ativo e receptivo, com múltiplas funcionalidades que possibilitam maior assertividade em campanhas de vendas e o gerenciamento completo de todas as suas fases, apresentando-se como uma ferramenta útil e versátil para ações dirigidas.

O grande diferencial da ferramenta concentra-se na sua flexibilidade, na forma amigável de criação das campanhas para ação imediata ou planejada, e na maneira simples de se executar as funções para se

classificar, selecionar, importar/exportar arquivos, personalizar a base de dados e criar textos e e-mails, integrando-se a produtos de diferentes fornecedores para funcionalidades de screen pop up e discagem antecipada/programada (power e predictive dialing).

Outra funcionalidade específica é o tratamento multi-campanhas, permitindo a visualização e o gerenciamento de diferentes atuações ou campanhas em tempo real e a tomada de decisões imediatas para otimização das ações, avaliação do desempenho dos mailing, scripts e roteiros, através de relatórios estatísticos das respostas obtidas junto ao cliente (tratamento de objeções).

O Plusoft Marketing possui também as funcionalidades de gerenciamento de desempenho individual/equipe/campanha, transferência/exportação de dados para tratamento de informações por diferentes critérios e filtros; função de higienização de base de dados para exclusão de registros

duplicados, função Top "n" para seleção personalizada da base já segmentada e implementação automática dos resultados das interações ao "histórico de relacionamento" do cliente ou prospect com identificação das campanhas que já tenha participado.

Além de configurar uma eficiente ferramenta para campanhas, a solução engloba processos, gestão de budget (orçamentos, rentabilidade, etc), coordenação de geração de leads, programas de retenção e fidelidade, performance do conjunto de ações de marketing e integração com as áreas via web. Tudo isso mantendo o conceito de visão única do cliente.

O Plusoft Marketing garante um fluxo constante de demandas de negócios, fomentando o ROI dos projetos de relacionamento e resultando na otimização das ações promocionais e de sustentação da marca.

Plusinfo®

O Plusinfo é o módulo que permite a visão analítica das operações relacionadas ao atendimento/ conhecimento do cliente. De forma fácil, amigável e eficaz, o Plusinfo permite ao usuário a criação de visões gerenciais estatísticas e analíticas de todas as interações do cliente, efetivando a

transformação das informações em conhecimento e deste conhecimento em ações, a partir da segmentação de públicos.

A solução permite ainda a disponibilização dessas visões para diferentes áreas gestoras da empresa, como marketing, financeiro, qualidade, entre outros, otimizando a integração e a tomada de decisões.

O Plusinfo possibilita ainda que as informações sejam extraídas de forma consolidada ou segmentada e que as visões obtidas sejam apresentadas em forma de listas, relatórios, gráficos ou cubos, agregando inteligência aos dados coletados em todos os pontos de contato empresa/cliente, convertendo-os em oportunidades de negócio, retenção e lealdade.

SOBRE A PLUSOFT

A Plusoft - Especialista em Relacionamento é uma empresa brasileira que atua há 20 anos no desenvolvimento de soluções tecnológicas e na consultoria para implantação e otimização de projetos de relacionamento através do Call Center/Contact Center.

Líder em CRM e Call Center no mercado Nacional, a Plusoft traz em seu currículo mais de 180 cases de sucesso de implantação e customização de soluções de relacionamento, em cerca de 30 diferentes segmentos de mercado.

20 anos de atuação exclusiva em CRM - Especialista em Relacionamento.

240 clientes
Maior base instalada em CRM no Brasil.

Mais de **300** milhões de atendimentos/ano. Maior base de atendimento.

Mais de **50** clientes com cases de CRM premiados.

28 prêmios
A mais premiada do Brasil.

Mais de **50** mil usuários
Maior plataforma de atendimento.

Cerca de **30** segmentos atendidos
Maior experiência em implementação de CRM.