



Fabricación

Saint-Gobain Abrasives impulsa el proceso de ventas con Salesforce

Una única plataforma de CRM y procesos de ventas estandarizados favorecen el crecimiento de los ingresos y permiten cerrar acuerdos más rápido.

El desafío

Saint-Gobain Abrasives es un fabricante líder en abrasivos para el rectificado y acabado superficial de todo tipo de materiales. La compañía tiene un probado historial de producto, I+D y calidad de ingeniería y sus directivos querían que sus equipos de atención al cliente de EMEA contaran con herramientas similares para impulsar el desarrollo del negocio y el crecimiento de las ventas.

El crecimiento vía adquisiciones había dejado a Saint-Gobain Abrasives sin un CRM estándar en EMEA. Para actividades críticas como la gestión de nuevas oportunidades de negocio, informes de visitas y pedidos de muestra, se utilizaba un mosaico de procesos y sistemas nacionales. Algunos de ellos eran poco más que hojas de cálculo.

Un importante programa de TI y de gestión del cambio

Aunque la compañía genera mucho negocio de clientes existentes, había una gran oportunidad de captar y convertir potenciales clientes al transformar la cultura de ventas en una cultura de clientes potenciales. En Norteamérica se había estandarizado Salesforce con gran éxito y Saint-Gobain Abrasives quería replicarlo en EMEA. Esto significaba una implementación personalizada de Salesforce en 25 países, que implicaba nuevos procesos de venta y nuevo software. Saint-Gobain Abrasives necesitaba un socio con experiencia para gestionar este importante cambio.

El enfoque

Tras la licitación, Saint-Gobain Abrasives eligió a Cognizant como socio estratégico del proyecto gracias, en parte, al historial de éxito de Cognizant en proyectos similares para Saint-Gobain Abrasives Australia y Nueva Zelanda.



En un vistazo

Industria
Fabricación

Ubicación
Francia

Desafío
Puesta en producción de Salesforce Sales Cloud en 25 países en solo 12 meses.

Hechos destacados

- Puesta en producción técnica en 25 países en solo 12 meses
- Procesos eficientes y estandarizados para la gestión de oportunidades y cotización
- Vista 360° de todas las oportunidades en EMEA

El proyecto tenía un ajustado plazo de ejecución: 12 meses para poner en producción Salesforce en 25 países, en varios idiomas y culturas. En estrecha colaboración con Thomas Roulet, Saint-Gobain Abrasives EMEA CRM Manager, y Sébastien Royon, IT/IS Director, Cognizant implementó un programa en tres fases de gestión del cambio y entrega de soluciones técnicas.

Tres pasos para una entrega de éxito

Fase 1 consistió en comprender los procesos actuales, recopilar los requisitos y definir los procesos estandarizados. Los elementos clave fueron:

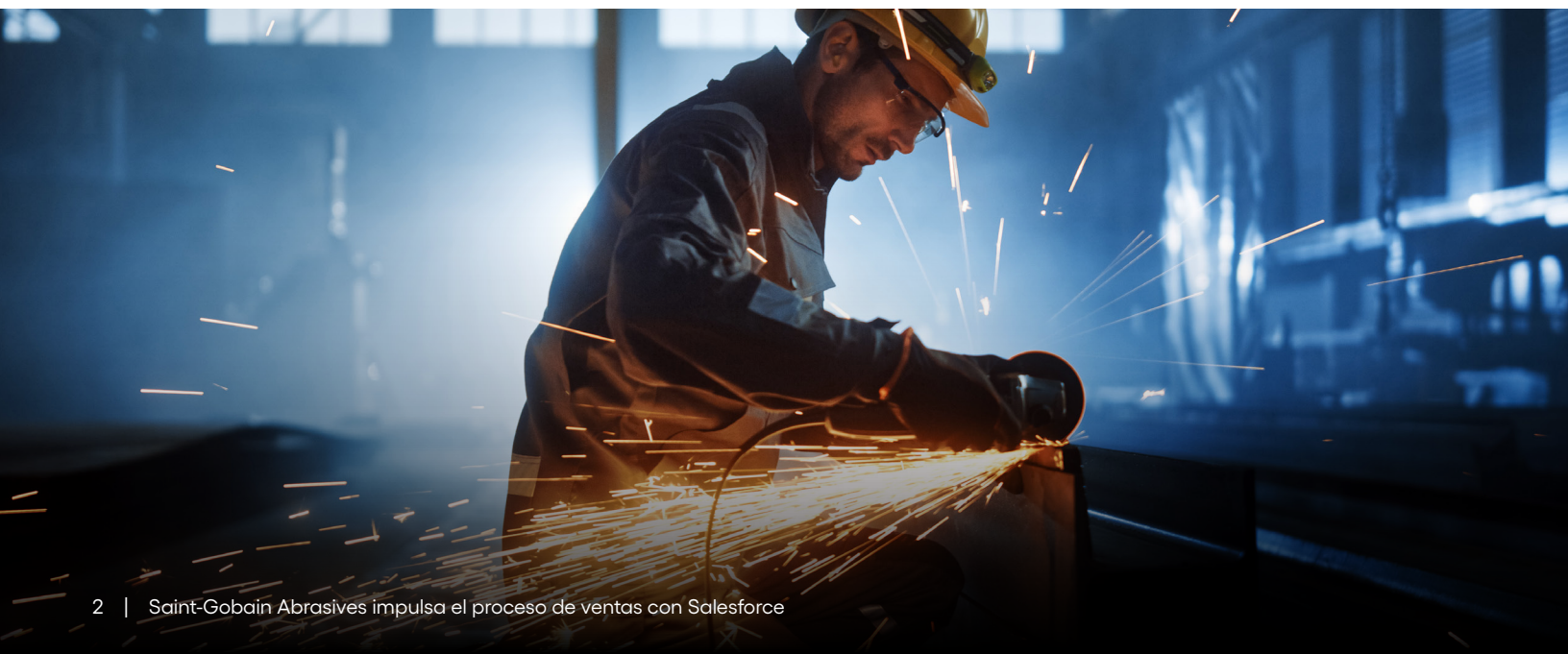
- **Descubrimiento:** entender el alcance del proyecto y los requisitos
- **Identificación de "campeones" de cada país:** se seleccionaron profesionales de ventas, de atención al cliente y del área de marketing con experiencia, así como usuarios clave de cada país, como evangelistas de Salesforce para sus equipos
- **Análisis del modelo central:** los países fueron agrupados en principales y secundarios en función del volumen de negocio y de la madurez de sus procesos y herramientas de CRM existentes
- **Definición de procesos:** se definieron procesos estandarizados en base a las necesidades del grupo de países principales, en concreto alrededor de la atención al cliente y el marketing, garantizando una mentalidad

"Customer 360" en todas las funciones de atención al cliente

- **Análisis de las carencias:** los países secundarios participaron en la definición del proceso para los países principales y sus requisitos adicionales se incorporaron a medida que fueron necesarios

Fase 2 incluyó el diseño y desarrollo de la solución Salesforce personalizada, así como la gestión continua del cambio para garantizar que el usuario la acepta y la adopta. Los elementos clave de esta fase fueron:

- **Metodología ágil** con sprints de seis semanas con presentaciones de "show and tell" y sesiones de feedback de usuario después de cada sprint
- **La personalización de pantallas** para la creación de nuevos potenciales clientes, informes de visitas y pedidos de muestras fue fácil y rápida, de acuerdo con el procesamiento específico de la compañía
- **Integraciones** en SAP como el sistema central de registro, utilizando webMethods y Talend como opción de middleware in-house del cliente
- **Entorno sandbox** para permitir a los campeones de los países y a los usuarios clave experimentar con la solución
- **Comunicación continua** con los directivos de cada país, los campeones nacionales y el departamento de TI central para entender los problemas y garantizar la aceptación



- **Formación integral** de los campeones nacionales y de los usuarios clave en un modelo de “formar al formador”, que incluye la creación de materiales de venta y alrededor de 70 horas de formación práctica para cuatro grupos de formadores

Fase 3 implica la migración de los datos, UAT y despliegue en producción. Los elementos clave fueron:

- **Migración de los datos:** trabajar con un departamento de TI central para migrar los datos relevantes a Salesforce
- **UAT:** una ventana de 10 semanas para que los usuarios probaran el sistema y reportaran cualquier defecto, seguido de una subsanación de defectos por parte del equipo de Cognizant
- **Lanzamiento escalonado:** se empezó con Francia con un despliegue en dos fases. Primero, a los usuarios clave y una semana después se extendió a toda la comunidad de usuarios del país
- **Incorporación de los agentes externos:** 35 agentes de ventas externos se incorporaron al sistema a través de Salesforce Experience Cloud

Resultados de negocio

En solo 12 meses, Cognizant completó un proyecto de cambio de negocio y de TI complejo para Saint-Gobain Abrasives, proporcionando una implementación personalizada de Salesforce Sales Cloud a 650 usuarios en 25 países de EMEA, incluyendo 35 agentes externos. Todos ellos formados en la plataforma.

Transformándose de una cultura de ventas a una cultura de potenciales clientes

Se prevé que la nueva solución mejore la eficacia de las ventas de esta firma francesa de fabricación al permitirla:

- **Transformar la eficacia de las ventas** en 25 países de EMEA con un única plataforma de CRM integrada

- **Estandarizar los procesos de ventas** para los 615 comerciales del fabricante y para los 35 agentes de ventas externos
- **Proporcionar presupuestos más rápidos y precisos** a potenciales clientes, extrayendo datos de los precios de producto directamente de SAP
- **Agilizar el proceso de pedido de muestras**, en el que los clientes prueban los productos antes de comprar, utilizando la funcionalidad personalizada creada por Cognizant en Sales Cloud
- **Acelerar los ciclos de conversión de clientes** facilitando el seguimiento de las nuevas oportunidades de negocio en el país y la región
- **Acelerar el desarrollo del negocio**, para identificar y capitalizar la demanda sin explotar procedente de clientes potenciales
- **Mejorar la relación con el cliente** al dar a los directores de ventas y a los responsables de la cuenta una visión de 360 grados de las oportunidades antes de cada reunión con el cliente

Tras su exitosa puesta en producción, Saint-Gobain Abrasives tiene, por primera vez, un CRM estandarizado y procesos estandarizados para rastrear y gestionar nuevas oportunidades. La nueva plataforma de Salesforce ha convertido la cultura de ventas de la organización en una cultura de clientes potenciales basada en los datos, permitiendo capitalizar las nuevas oportunidades de ingresos en EMEA.

Acerca de Saint-Gobain Abrasives

Saint-Gobain Abrasives es el fabricante líder mundial de abrasivos y ofrece soluciones potentes, precisas y fáciles de usar que permiten a los clientes el rectificado y el acabado superficial de todo tipo de materiales, incluso en las aplicaciones más complejas y desafiantes en una amplia gama de mercados. Para más información, visita www.saint-gobain-abrasives.com.

“Queríamos un CRM con una visión 360 del cliente que nos permitiera acelerar el desarrollo del negocio a la vez que mejorábamos la experiencia del cliente para los nuevos clientes y los existentes. Cognizant ofreció y diseñó una estructura de proyecto colaborativo que involucraba los representantes de TI, campeones nacionales y los usuarios clave de los equipos de ventas, servicio y marketing de EMEA. El resultado fue la entrega en tiempo exitosa de un proyecto desafiante.”

Thomas Roulet, EMEA CRM Manager, Saint-Gobain Abrasives



Cognizant diseña empresas modernas. Ayudamos a nuestros clientes a optimizar la tecnología, reimaginar procesos y transformar experiencias para que puedan mantenerse a la vanguardia en un mundo en constante. Más información en www.cognizant.es o @Cognizant.

Oficinas centrales mundiales

300 Frank W. Burr Blvd.
Suite 36, 6th Floor
Teaneck, NJ 07666 USA
Teléfono: +1 201 801 0233
Nº gratuito: +1 888 937 3277

Oficinas europeas

280 Bishopsgate
Londres
EC2M 4RB
+44 207 297 7600
Email: infouk@cognizant.com

Sedes de operaciones en Iberia y Sur de Europa

c/María de Molina, 54 1ª planta
28006 Madrid, España
Teléfono: +34 910 31 66 30
www.cognizant.es

Oficinas centrales en APAC

1 Fusionopolis Link, Level 5
NEXUS@One-North, North Tower
Singapur 138542
Teléfono: +65 6812 4000
Email: inquiry@cognizant.com

© Copyright 2023, Cognizant. Todos los derechos reservados. Ninguna parte de este documento puede reproducirse ni almacenarse en un sistema de recuperación ni transmitirse de ninguna forma ni por ningún medio, ya sea electrónico, mecánico, fotocopiado, grabación o cualquier otro, sin el permiso expreso por escrito de Cognizant. La información contenida en este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Todas las demás marcas comerciales mencionadas en este documento son propiedad de sus respectivos dueños.