

Alcatel-Lucent Enterprise: El aumento de la calidad de los datos en el CRM lleva a la empresa al siguiente nivel en las ventas

16 de marzo del 2022

Alcatel-Lucent Enterprise es uno de los principales proveedores internacionales en el sector de las comunicaciones empresariales. Con 2.500 empleados en todo el mundo y 130 en Alemania, la empresa ofrece soluciones tecnológicas y servicios personalizados. Sus soluciones para redes, comunicaciones y la nube están diseñadas para conectar a personas, equipos y procesos y construir a su vez un futuro más sostenible.

Con 30 años de experiencia en ventas y casi 25 años en la empresa, el Dr. Jörg Fischer se centra en el desarrollo continuo de los procesos comerciales. Su función es conseguir la excelencia comercial y facilitar las ventas a todos los equipos comerciales internacionales de Alcatel-Lucent Enterprise.



Oficina de Alcatel-Lucent Enterprise

El reto cotidiano de las ventas

La comunicación es esencial para ofrecer una asistencia idónea a los clientes y socios. Esto sólo se puede conseguir si se cuenta con los datos de contacto actualizados para poder contactar a la persona adecuada con el cargo indicado. En el mundo dinámico de hoy en día, los datos de los clientes y socios varían constantemente. Esto hace que la exactitud y la calidad de los datos sea una labor vital en las ventas. Al contar con más de medio millón de registros de empresas y un promedio de cinco registros de contactos por empresa, obtener y garantizar la calidad de los datos es un reto clave para Alcatel-Lucent Enterprise.

Antes de implementar snapADDY DataQuality en la compañía, la introducción y el mantenimiento de los datos se realizaban manualmente y, en la mayoría de los casos, lo hacían los mismos agentes de ventas. El tiempo necesario para ello era enorme y suponía una pérdida de tiempo valiosa para invertir en los clientes y socios.

Automatización de la captura de datos de los contactos

La puesta en marcha de la nueva unidad organizativa Backoffice y Sales Support permitió solucionar el problema. El objetivo era capacitar al equipo de más de 50 personas con las habilidades y herramientas necesarias para gestionar las tareas administrativas del personal de ventas en todo el mundo y establecer un alto nivel de calidad de los datos.

Tras haber llevado a cabo un proceso de selección de una herramienta para capturar y mantener los datos de empresas y contactos de forma eficiente y eficaz, se decidió apostar por snapADDY DataQuality. La empresa alemana fue convincente por la facilidad de uso de la herramienta y la disposición y capacidad de respuesta a los deseos e ideas de Alcatel-Lucent Enterprise.

“El motivo principal por el cual decidimos implementar snapADDY DataQuality fue la disposición y la pericia de snapADDY. El equipo respondió a todas nuestras preguntas y necesidades. Atendieron atenta y creativamente todos nuestros deseos.”



Dr. Jörg Fischer, Sales Transformation, Alcatel-Lucent Enterprise

Con la implementación, se logró alcanzar un factor fundamental: la alta calidad de los datos en el sistema CRM Salesforce. se ha logrado facilitar y agilizar considerablemente tanto la introducción y corrección de datos de empresas y contactos como la búsqueda de contactos potenciales.

“Es magnífico que snapADDY DataQuality esté integrado directamente en el CRM para capturar y corregir los datos de los contactos. Esto lo hace extremadamente flexible y muy eficiente.”

Gracias a la captura, la validación y el perfeccionamiento automatizados de los datos de la empresa y de los contactos, Alcatel-Lucent Enterprise pudo hacer realidad uno de sus principales objetivos empresariales. La base de datos es mucho más útil y precisa. Los datos de los socios están actualizados. Para cada cliente existe al menos un registro de contacto completo y actualizado. Esto les facilita el trabajo a los asesores de clientes y socios y, además, al departamento de marketing para que pueda enfocar mejor las campañas. Pero, sobre todo, ahorra mucho tiempo valioso de ventas.

Aumento de la aceptación de las herramientas digitales por parte de los usuarios

Toda herramienta es tan buena como sus usuarios la sepan utilizar: en el caso de las herramientas profesionales se necesita un usuario con los conocimientos adecuados. Ante todo, lo que más motiva a los empleados es que prueben por ellos mismos y reconozcan las ventajas de la herramienta. Con datos de contacto completos y de alta calidad, se puede utilizar un sistema CRM mucho más eficazmente para su objetivo real: gestionar relaciones.

Con snapADDY DataQuality, los datos de empresa y contactos encontrados y actualizados se pueden transferir directamente al CRM en poco tiempo y con un solo clic.

“No sólo nos convenció la facilidad de uso de la herramienta, sino también el soporte de todo el equipo de snapADDY. Los colaboradores estuvieron dispuestos a mostrar y explicar snapADDY DataQuality en directo. Así, pudimos formar un equipo de especialistas que capacitan a sus otros colegas y son el principal interlocutor para resolver dudas o brindar apoyo.”

Visión estratégica para seguir optimizando los procesos comerciales

Con snapADDY DataQuality, Alcatel-Lucent Enterprise ya ha logrado cumplir con un factor fundamental en el proceso de la digitalización y automatización de la captura de datos de contacto. En un proyecto apoyado por snapADDY, la empresa pretende ir un paso más allá con la futura validación generalizada y la clasificación de los datos de las empresas y de los contactos. snapADDY se complace de participar en este proyecto y de seguir colaborando exitosamente.