

Mercateo: Innovación y experiencia del usuario como prioridad

16 de Noviembre de 2017

La innovadora gestión de leads de snapADDY implementada exitosamente en Mercateo

Particularmente en el E-Commerce, una buena calidad de datos es el fundamento para proceder con el buen funcionamiento de la gestión de leads. Sin embargo, si la información generada proviene de diversas fuentes que no estén bien estructuradas, lograr dicho objetivo puede resultar muy difícil y, como consecuencia, se obtienen datos inconsistentes, gran pérdida de tiempo y empleados desmotivados. Mercateo ha logrado resolver este problema utilizando snapADDY, un software innovador que recopila datos de contacto y los introduce directa y automáticamente en el sistema CRM.

Como compañía digital también hay que digitalizarse

Mercateo se centra en tener una excelente gestión de relaciones con sus clientes. Fundada en 1999, cuenta con casi 500 empleados en sus tres sedes alemanas de Munich, Köthen y Leipzig, así como en otros 13 países europeos. Además, en 2016 la compañía alcanzó una facturación de 228 millones de euros.



Sede de Mercateo en Köthen, Alemania

Este experto en B2B sabe cómo adoptar un enfoque estratégico de digitalización, después de todo, no sólo tiene dominio del aprovisionamiento y comercio electrónico, sino que también ofrece una infraestructura para la creación de redes digitales y el procesamiento en B2B en la plataforma Mercateo Unite. Pero la optimización de los procesos mediante la digitalización no debería promoverse sólo a los clientes, sino también al interior de la empresa.

Los contactos y la información generados por la empresa a través de las actividades diarias en línea o en eventos se transferían al CRM por lo general mediante la digitación o el “copiar y pegar” de datos de otros sistemas, del propio software interno de registro o del sistema de procesos de pedidos.

“Por esta razón, la creación de leads y contactos era tediosa y consumía mucho tiempo, y, en consecuencia, la cantidad y calidad de datos y adaptación de nuestro CRM era deficiente,” afirma en una entrevista a snapADDY Julia Weinhold, Gerente de CRM en Mercateo.

“Con snapADDY no sólo ahorramos tiempo considerable de trabajo sin tener que “copiar y pegar”, sino que también recopilamos eficazmente y mucho más rápido datos de diferentes fuentes como firmas de correo electrónico y tarjetas de visita.”



Julia Weinhold, CRM Manager en Mercateo AG

Una herramienta que transfiere automáticamente datos al sistema CRM ahorra tiempo y dinero

Buscando un software innovador que cumpliera con los requisitos individuales de una empresa de tecnología que tiene más de 1,3 millones de clientes de todos los tamaños, fue como Mercateo se enteró de que existe snapADDY GmbH.

“Durante un taller, un socio comercial nos recomendó snapADDY e inmediatamente nos sorprendió y encantó”, así fue como se dio comienzo a una provechosa cooperación entre Mercateo y snapADDY.

“Utilizamos el snapADDY Grabber sobre todo para buscar en la red, en nuestros sistemas y en Outlook datos de empresas y contactos para su respectivo ingreso en nuestro sistema. Además, utilizamos el bien conocido escáner de tarjetas de visita de snapADDY para recopilar rápidamente los datos y aprovechar sus funciones”.

Mercateo tiene claras las ventajas del uso de los productos snapADDY y reconoció su valor agregado desde el principio.

“Gracias a la reducción de tiempo en el ingreso de datos básicos como nombres o datos de contacto, queda más tiempo para las cosas esenciales: la venta y el contacto con los clientes. Así,

snapADDY funciona para nosotros como una especie de interfaz universal que va más allá de los límites de nuestro sistema interno.”

La satisfacción de los usuarios aumenta el éxito de la empresa

“Actualmente contamos con 75 usuarios activos en el área germano-parlante y europea, ¡y la cantidad sigue en aumento! En nuestras nuevas plataformas de red mercateo.com y Unite.eu, nuestros usuarios trabajan incluso desde los dos “frentes” en ventas: en el lado del comprador y en el del proveedor. Además, nuestro equipo de búsqueda de clientes ha aprendido a utilizar con entusiasmo snapADDY por haber facilitado su trabajo. Estimamos que todos nuestros usuarios registren alrededor de 800 datos de contacto por mes. La tendencia es general y definitivamente aumenta gracias al creciente número de usuarios”.

“Ni siquiera fue necesario tomar medidas adicionales para el enlace entre ambos sistemas pues snapADDY funciona automáticamente con SugarCRM.”

Las herramientas de snapADDY son fáciles de utilizar y de uso inmediato

Mercateo trabaja con el sistema CRM SugarCRM con el que snapADDY tiene una interfaz API directa.

La mayoría de las empresas integran casillas individuales en su sistema CRM para añadir datos específicos de los clientes. Mediante el uso del CRM-Mapping de snapADDY es posible sincronizarlas para que al recopilar la información se asigne inmediatamente donde corresponda.

Un proceso sencillo de gestión de leads aumenta la eficiencia de las ventas

“Ahora nuestros usuarios recopilan los datos de contacto directamente donde primero los encuentran: desde el sitio web de la empresa, desde el correo de Outlook o desde la tarjeta de visita. Además, tienen la posibilidad de completar información con sólo un par de clics y transferirla directo al CRM”.

“Estamos absolutamente satisfechos con snapADDY. Las herramientas no sólo funcionan fácil y eficazmente, sino que también es entretenido trabajar con ellas. En caso de que se produzca un error o algo no funcione óptimamente, snapADDY está siempre disponible a ofrecer su soporte y solucionar el problema.”



Reunión en un stand de Mercateo en una feria empresarial