

SURGE UNA NUEVA FORMA DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Gracias a la solución CRM de JDE implementada por Mekano, Melón cuenta hoy con una plataforma de contacto con el cliente automatizada e integrada que permite mejorar la atención y la capacidad de respuesta.



Este ha sido un proyecto desafiante que nos esforzó al máximo por varios meses, pues requerimos muchas especialidades para adecuar el CRM a nuestra realidad. Y en eso Mekano tuvo la capacidad de organización para estar constantemente avanzando y resolviendo los problemas que se presentaban”,

Carlos Fonk,
gerente comercial Melón S.A.

El 20 de diciembre de 1908 Melón produjo su primer saco de cemento tipo Portland en su planta de La Calera. Hoy con más de 100 años de historia, la trayectoria de esta empresa incluye el levantamiento de grandes obras emblemáticas de nuestro país como el puerto de San Antonio, la Torre Entel, el Estadio Nacional, la Costanera Norte y el edificio Titanium, entre otros. En todos estos años destaca la expansión de sus negocios de manera que hoy producen cementos, hormigones, morteros y áridos. Además, su presencia en el sur de Chile con una planta en Puerto Montt y en la V región con la planta de Ventanas, reafirman su liderazgo. El compromiso, la seguridad, la integridad y la excelencia son los cuatro puntos cardinales que guían a Melón en su constante desafío por ser los mejores.

Una plataforma de comunicación

En este camino de evolución y crecimiento constante Melón implementó con Mekano el CRM de JDE. Álvaro Godoy, gerente de TI y procesos de cementos Melón, explica que “no estábamos utilizando el módulo de CRM de



Hoy Melón cuenta con una gran casilla de correo donde llegan los pedidos de los clientes y automáticamente se genera un caso de atención y una vía de comunicación con él.

JDE y este proyecto significó comenzar a usarlo y mejorar así nuestros procesos comerciales. Lo que teníamos antes era un sistema que requería de integración y movimiento de datos en forma manual, con todos los inconvenientes que eso puede generar”.

El desafío de la solución fue entonces terminar con el sistema antiguo, automatizar los procesos y eliminar las tareas manuales. En términos simples, este cambio ha permitido a la empresa disponer de una casilla de correo donde llegan los pedidos de los clientes en el formato que más les acomode. Luego, automáticamente este genera un caso de atención en el CRM y sigue su curso comercial: es atendido por la persona encargada, la orden de compra se transforma en un pedido, se aprueban los precios y en caso que sea necesario se establece una comunicación, vía mensajería con el cliente, por ejemplo, por si ha faltado un dato o hay que entregar alguna información.

“Se trata de un gran buzón de entrada automático que le avisa al cliente que hemos recibido su pedido y que ya le hemos creado un caso. Es una plataforma de comunicación en la que el gran

logro fue una atención integrada, eficiente y de muy buena calidad”, explica Godoy.

Además, otra gran diferencia con el sistema antiguo es que en este último cada correo era un caso. “Por lo tanto, si nos llegaban 4.000 correos eran 4.000 casos, lo que era muy engorroso. Hoy día la nueva solución se diseñó de tal forma que se cree solo un caso y cada interacción con el cliente se anida en una sola conversación, incluyendo en ella temas de precio, cotizaciones, pedidos y reclamos, entre otros. Este sistema tiene conversaciones a diferencia del anterior que tenía un montón de casos desvinculados”, explica Juan Mora, jefe de sistema de ERP de empresas Melón.

Por último, según Godoy el utilizar un CRM “nos abre la posibilidad de sacarle mucho más provecho al contacto con el cliente. No se trata simplemente de recibir pedidos, se alimenta una relación que genera, por ejemplo, visitas comerciales”.

El proyecto total contempla también el lanzamiento de una aplicación móvil que permitirá acceder al CRM desde el teléfono celular.

OBJETIVOS ESPERADOS

- > Sistema integrado, cada caso se relaciona a una SB o SF, lo que permite la trazabilidad del proceso completo.
- > Un solo sistema que permite mejoras en la administración de contacto, casos y pedidos.
- > Mejoras en la tecnología de bandeja de entrada.