

Sugar da resultados a **PAQUETEXPRESS**

Compañía de Logística especializada en entrega de paquetería y servicios de mensajería en todo México. Sirve a mercados internacionales a través de alianzas estratégicas. La empresa es reconocida por dos características principales: sistema de rastreo vía web, y entrega a tiempo garantizada (24 a 96 horas, dependiendo de la ubicación).

RETO:

Implementar una solución única de gestión para impulsar ventas, marketing y un contact center de alto volumen de llamadas. Los requerimientos incluían una solución basada en la web que fuera ágil, fácil de usar y de un costo eficiente.

SOLUCIÓN:

Sugar Professional, por demanda, desplegado al 100% en el contact center y a los empleados de ventas.

RESULTADOS:

Mientras la implementación de Ventas de PAQUETEXPRESS está en sus etapas iniciales, la compañía muestra resultados significativos en su centro de llamadas:

- 57% de incremento en la eficiencia de respuestas
- 47% de reducción en el tiempo de espera de los clientes
- 28% de aumento en la satisfacción de los clientes
- 17% de aumento en el volumen de llamadas que maneja el contact center sin aumentar la plantilla laboral



“El costo total de propiedad fue clave para nosotros, incluyendo el costo después de la implementación. Sabíamos que algunos CRMs parecen menos caros durante la implementación, pero los cambios, actualizaciones y mejoras iban a ser muy costosos. En Sugar encontramos una solución que cumplía con nuestras metas operativas y financieras a la vez”.

Oscar Román
Director de Tecnología e Información, Paquetexpress

LA TRANSPARENCIA IMPULSA EL DESEMPEÑO DEL CENTRO DE CONTACTO

Cuando Oscar Román Rivera se unió a PAQUETEXPRESS, su principal misión era desarrollar una solución gerencial para reemplazar el sistema CRM que utilizaban anteriormente y que no era muy del agrado del personal de PAQUETEXPRESS, al grado que se había convertido en “nada más que un sistema de contacto que casi nadie utilizaba”, dice Oscar.

La compañía consideró reemplazar su sistema con Microsoft Dynamics, Salesforce, Oracle o Sugar, concentrándose en utilidad y costo total de propiedad. Con estas metas en mente, la elección fue realmente sencilla.

“El costo total de propiedad fue clave para nosotros, incluyendo el costo después de la implementación. Sabíamos que algunos CRMs parecen menos caros durante la implementación, pero los cambios, actualizaciones y mejoras iban a ser muy costosos. En Sugar encontramos una solución que cumplía con nuestras metas operativas y financieras a la vez”, comenta Oscar.

Después de 2 años, Oscar, un ex – consultor de MSDynamics, ha visto la implementación de Sugar en PAQUETEXPRESS evolucionar en un CRM que es un gran caballo de fuerza acogido por los empleados debido a su facilidad de uso y los significativos resultados obtenidos

INTEGRACIONES:

- Avaya: Aplicaciones de telefonía y video para contact center, con click-to call (click de llamada) y pop-up de identificación para llamadas entrantes.
- IceWarp: Aplicación de e-mail y voz que almacena información en Sugar.

PERSONALIZACIONES:

- **Interfaz:** con herramientas de Inteligencia de Negocios (BI por sus siglas en inglés) de Microsoft, y Peoplesoft de Oracle, Sugar actúa como el embudo para la actividad empresarial, recursos humanos y predicciones financieras.
- **Almacenamiento de Documentos:** Contratos, datos de los clientes e información de los agentes de envíos almacenadas en archivos PDF.
- **Rastreo:** La actividad de envío de los clientes es monitoreada en el CRM de Sugar, el cual notifica al personal de ventas si el cliente no está cumpliendo con los compromisos proyectados, o si excede la cantidad o peso de los envíos contratados. El monitoreo también facilita oportunidades de ventas incrementales.



ACERCA DE PAQUETEXPRESS

Oficinas Corporativas: Los Mochis, Sinaloa, México

Otras oficinas: 90 oficinas en todo México.

Clientes: Nike, Hewlett-Packard, Honda de México, TCT Mobile, ABB México, Amazon y Brother International, entre otros.

Fundada en 1986

Sitio web:

www.PAQUETEXPRESS.com.mx

Socio de Solución: Merx Business

SOCIO DE SOLUCIÓN



Merx Business Performance

El despliegue personalizado de Sugar para **PAQUETEXPRESS** fue desarrollado, implementado y administrado con Merx Business Performance. MerxBP se especializa en trabajar con empresas que mejoran la ejecución, control y rentabilidad comercial mediante la implementación exitosa de soluciones de tecnología para contact centers, servicio al cliente, ventas y marketing.

Oficinas: Monterrey, Guadalajara y México

Teléfono: (52) 81 – 8864 – 5620

fernandoh@merxbp.com

<http://www.merxbp.com>