

P&G
México

CASO DE ÉXITO

Dolo-Neurobión
P&G

“Qlik simplifica la vida del equipo comercial”

- Mauricio Gonzalez, Sales Force and Effectiveness de Personal Healthcare en Procter & Gamble

Procter & Gamble es una empresa es una empresa estadounidense especializada en la comercialización de bienes de consumo. Cabe mencionar que actualmente la división de Consumer Health de Merck es parte de P&G debido a que fue recientemente adquirida.

Mauricio González es el gerente de sales force automation and effectiveness para la región que consiste en los países de América Latina y sur de Europa. Se encarga principalmente de los proyectos de efectividad en la fuerza de venta y herramientas que vayan ligadas a la misma.

Empresa: Protector & Gamble

Industria: Servicios de Salud

Funciones: Efectividad de Fuerza de Venta y herramientas que vayan ligadas a la misma.

País: México

Tiempo de desarrollo: 4 meses

Desafíos:

Homologar la información que arrojaba el sistema Sales Force para los distintos países.

Solución:

Implementación de NPrinting.

Beneficios:

- Información obtenida al día.
- Facilita la toma de decisiones.
- Agiliza procesos.
- Mejora del tiempo de obtención de información.

Desafíos

En el modelo que llevan actualmente hay fuerzas de ventas tanto para médicos como para farmacias. Desde 2017 implementaron un Customer Relationship Management (CRM) llamado Veeva en todos los países. Al terminar el proyecto en 2018 el siguiente paso fue generar dashboards.

Aunque tenían la información en el CRM a través de Sales Force, necesitaban que los datos fueran fáciles de analizar, se encontraran en tiempo real y éstos estuvieran disponibles en los equipos. Mauricio, junto con el equipo de TI, buscó una herramienta de acuerdo a sus necesidades, sobretodo que tuvieran conexiones automáticas con la plataforma de Sales Force. Esa herramienta fue Qlik.

Todo el proyecto se hizo de forma apropiada ya que previamente tenían visualizado todo lo que querían ver dentro del dashboard, los indicadores, los datos que necesitaban y el objetivo al que querían llegar a través del uso de esa información.

El primer paso del proyecto fue que todos los clientes internos tuvieran la misma información, los indicadores y los procesos estandarizados con el mismo CRM. El siguiente paso es tener el mismo reporte a nivel regional donde puedan mandar mensajes sobre los puntos en los que se tiene que trabajar. Y en seis meses buscan medir cómo es que tener el dashboard ayuda a la productividad del equipo.

Con el equipo de Data IQ tuvieron varias sesiones previas donde mostraron la información del CRM y de ahí empezaron a trabajar el proyecto en agosto y terminó en octubre. “La verdad fue muy rápido, los chicos se adaptaron muy bien a las necesidades, el seguimiento y en el tiempo de respuesta. No tuvimos retrasos.” Los consultores no sólo tenían el conocimiento técnico sino también un fácil entendimiento de todas las reglas de negocio que manejaban en P&G.

Otro reto fue el intento de estandarizar los procesos en todos los países, cosa que fue difícil debido a los diferentes modelos de negocio. Lo que hicieron ahí fue buscar que Qlik les permitiera adecuar las reglas de negocios y tener la facilidad de tener distintos indicadores para adaptarlos a los ocho países dentro de la misma plataforma

Beneficios

Los principales beneficios adquiridos después de implementar el proyecto fue que el equipo de management tiene la información al día y con eso pueden tomar varias decisiones, eso ayuda mucho a tener un seguimiento puntual con el equipo de ventas sobre cómo es el desarrollo en campo.

El manejo de los datos es uno de los temas más importantes en la industria, y actualmente es necesario tener la rapidez de que los mismos sean mucho más exactos, tratar de que sea sencillo leerlo y las fuentes sirvan para tomar decisiones.

Anteriormente en otras compañías Mauricio había utilizado la herramienta, cabe señalar que lo importante para él es la facilidad con la que se utiliza la herramienta, el hecho de que se pueden administrar varias bases de datos, lo que ayuda a agilizar ciertos procesos que anteriormente se hacían de forma manual. “La verdad esta es la plataforma que más me gusta y más me ha funcionado.”

“En general me siento muy contento con los resultados del proyecto.”



-Mauricio, Gerente de Sales Force automation and effectiveness, P&G -