

Case Study

Pernod Ricard  
España agita un  
cóctel de movilidad y  
automatización con  
Dynamics CRM

¡Un brindis por la plantilla digital!

## Case Study

Pernod Ricard Spain

### Situación

Pernod Ricard Spain is one of the world's Pernod Ricard España es una de las principales destilerías del mundo, con marcas tan conocidas como Absolut, Chivas, Jameson, Beefeater o el célebre pastis que da nombre a la empresa, Ricard.

La empresa empezó a pensar cómo podría mejorar la forma en que sus empleados supervisan las ventas y se relacionan con el comercio minorista. Uno de los principales problemas a los que debían hacer frente era que los representantes de ventas tenían que dedicar demasiado tiempo a los procesos manuales de seguimiento, reposición y facturación para ventas en tienda. Como consecuencia de esta situación, los datos de que disponía la dirección sobre sus clientes y las existencias en tienda eran insuficientes y, en demasiadas ocasiones, poco precisos.

Como el fabricante de espirituosos ya utilizaba Microsoft Dynamics CRM para hacer un seguimiento de sus clientes, la dirección decidió aprovechar esa plataforma heredada para crear una solución móvil totalmente nueva. El objetivo no era otro que dotar a los representantes de herramientas más potentes e inteligentes que permitieran acelerar la comercialización, generar información útil y facilitar la toma de decisiones sobre la marcha para prestar un mejor servicio a los clientes.

### Solución

Después de valorar diferentes socios estratégicos, Pernod Ricard España eligió a Avanade por nuestra amplia experiencia en el desarrollo de soluciones para vendedores que trabajan sobre el terreno y por nuestra capacidad de crear experiencias de usuario intuitivas.

Nada más empezar el proyecto, Avanade creó un equipo de "consultoría de usuarios" que se convirtió en la sombra de los vendedores de Pernod Ricard España para comprender mejor su trabajo. Nuestro objetivo era identificar problemas en el proceso de compras, y para eso teníamos que saber qué tipo de información empleaban, cuándo y cómo la conseguían, y cómo prestaban servicio a sus clientes. Ejemplo de ello era la actividad de escaneo e inventariado de los productos expuestos en los estantes de las tiendas de los clientes. Este [enfoque de pensamiento de diseño](#) fue lo que convenció desde el primer momento al fabricante de bebidas de que Avanade podía crear una solución que su equipo quisiera usar, ¡incluso antes de crearla!

A partir de ahí, Avanade diseñó y desarrolló una aplicación móvil de ventas integrada en el back-end Dynamics CRM. La solución móvil aprovecha la plataforma y las herramientas Xamarin, de modo que los desarrolladores pueden aplicar lo que ya saben para crear aplicaciones compatibles con distintas plataformas.

Desde Uber hasta Maps, pasando por Spotify, la automatización, la personalización y una experiencia de usuario intuitiva son los ingredientes básicos de las apps móviles más populares entre los consumidores. No obstante, como demuestra la historia del principal fabricante de bebidas Pernod Ricard España, las grandes organizaciones del mundo deberían mezclar esos mismos ingredientes para crear su propio cóctel de apps móviles.

## Case Study

Pernod Ricard Spain

### Beneficios

Pernod Ricard España cuenta ahora con una aplicación basada en datos que no solo ofrece más información sobre los clientes, sino que además permite a los vendedores forjar relaciones más próximas y fructíferas con los clientes, y todo eso en menos tiempo que antes.

**Vendedores móviles.** Los representantes de ventas se sienten más libres que nunca gracias a la nueva app para tabletas, que les permite tener a mano todos los datos que necesitan para prestar servicio a sus clientes y responder preguntas relevantes. La automatización y la inteligencia permiten que los procesos rutinarios sean más fáciles, más rápidos y más eficientes que nunca. Los formularios automáticos y el sencillo escaneado de productos, por ejemplo, ahorran horas de trabajo y garantizan la exactitud de los datos recabados para una mejor gestión de la base de datos. La automatización y la inteligencia también reducen el consumo de batería de los dispositivos, lo que contribuye a que el trabajo itinerante de los representantes que trabajan en las tiendas con distribuidores sea más agradable.

**Un servicio al cliente de excelencia.** Un representante de ventas bien informado puede tomar mejores decisiones para sus clientes. Gracias al nuevo sistema, tanto las tiendas grandes como las pequeñas se benefician de las avanzadas herramientas móviles de Pernod Ricard España y la información que proporcionan. A modo de ejemplo, la preparación de informes en segundo plano y unos procesos de inventario más rápidos contribuyen a que la reposición de existencias sea más puntual y exacta, además de ofrecer a los clientes más información sobre su historial y evolución de ventas.

**Trabajo inteligente.** Pero tal vez lo más importante sea que la dirección dispone ahora de herramientas de análisis que permiten tomar decisiones inteligentes basadas en los datos y estadísticas que genera la solución. Gracias a esta información, Pernod Ricard España no deja de ganar en eficiencia y continúa optimizando sus actividades de venta.

### Conclusión

Si una empresa tiene empleados móviles, lo menos que puede hacer es ofrecerles las mejores herramientas para su trabajo. Con la nueva solución móvil basada en Dynamics CRM, Pernod Ricard alza su copa a la salud de sus empleados y pone a su disposición las herramientas que necesitan para que su trabajo itinerante sea más rápido y sencillo. ¿El resultado? Índices de retención más altos, clientes más satisfechos e incremento en ventas. Eso sí que merece un brindis. ¡Salud!



#### About Avanade

Avanade is the leading provider of innovative digital and cloud-enabling services, business solutions and design-led experiences, delivered through the power of people and the Microsoft ecosystem. Majority owned by Accenture, Avanade was founded in 2000 by Accenture LLP and Microsoft Corporation and has 30,000 professionals in 24 countries. Visit us at [www.avanade.com](http://www.avanade.com)

©2018 Avanade Inc. All rights reserved. The Avanade name and logo are registered trademarks in the U.S. and other countries. Other brand and product names are trademarks of their respective owners.

#### North America

Seattle  
Phone +1 206 239 5600  
[America@avanade.com](mailto:America@avanade.com)

#### South America

Sao Paulo  
[AvanadeBrasil@avanade.com](mailto:AvanadeBrasil@avanade.com)

#### Asia-Pacific

Australia  
Phone +61 2 9005 5900  
[AsiaPac@avanade.com](mailto:AsiaPac@avanade.com)

#### Europe

London  
Phone +44 0 20 7025 1000  
[Europe@avanade.com](mailto:Europe@avanade.com)