

iCustomer

Plasticaucho automatiza su proceso de ventas con iCustomer

Organización: Plasticaucho Colombia

Productos: Calzado

Web: www.plasticaucho.com.co

Perfil cliente

Plasticaucho, empresa líder de la industria del calzado en Colombia, con presencia en más de 10 países latinoamericanos y con ventas anuales de 9 millones de pares de zapatos en el país, da empleo a más de 500 colaboradores y cuenta con 7 líneas de negocio que comprenden calzados de lona, calzado escolar, de plástico, relax y calzado de industria, de tal forma que su éxito se percibe en marcas reconocidas, como Venus, Hunt y Recreo. *

Antecedentes/ Problemática

Plasticaucho Colombia, en búsqueda de mejorar el servicio al cliente, identificó la necesidad de contar con una alternativa para la toma de pedidos, que diera apoyo a los asesores comerciales con una segunda opción en la toma de pedidos cuando por alguna razón no puedan usar o presente fallas sus sistemas de movilidad o PDA (asistente digital personal). La compañía, del mismo modo, buscaba un mecanismo para eliminar procesos intermedios de toma de pedidos, es decir que una vez se tomará el pedido, inmediatamente quedara registrado en el sistema central, sin necesidad de que alguna persona interviniera en este proceso.

Propuesta

Se implementó el portal para clientes iCustomer, conectado en línea con el ERP, que permite hacer pedidos en línea y consultas de cartera, de forma tal que se brinde solución a los problemas planteados.

Resultados

- Acceso a información de pedidos y cartera en tiempo real y de manera inmediata.
- Ausencia de pedidos pendientes por registrar en el sistema central.
- Optimización de tiempos en procesos comerciales al interior de la empresa.
- Incremento en la satisfacción de los clientes y agilidad en la comunicación.
- Eliminación de procesos intermedios para la toma de pedidos.
- Disminución en los errores de digitación de pedidos.

“iCustomer es una plataforma amigable, eficiente y confiable, que permite transmitir información de acuerdo a las necesidades que se tengan. Es en línea, lo cual permite obtener la información de manera inmediata, eliminando procesos intermedios y logrando así la optimización de tiempos en la compañía.”

Tomas Chapal
Administrador de movilidad en Plasticaucho Colombia