



3M México
México DF, México
www.3m.com.mx

Industria:

Manufactura Industrial

Ingresos Anuales:

US\$350 millones

Empleados:

1,000

Productos y Servicios de Oracle:

Siebel CRM On Demand
Siebel Analytics

“Nos decidimos por Siebel por la capacidad de conectividad y la posibilidad del servicio de On Demand, que disminuye los costos de administración de tecnología, además de aumentar la productividad” – Gabriel López, eProductivity & CRM Manager de 3M México

3M Logra Productividad y Aumenta Rentabilidad con CRM Siebel On Demand

3M Company es una empresa global que tiene presencia en casi 200 países para la cual trabajan más de 67,000 empleados de todas las nacionalidades. Sus oficinas centrales se encuentran en St. Paul, Minnesota, en los Estados Unidos. 3M en México inició operaciones en 1947 comercializando abrasivos y hoy en día ofrece un amplio portafolio de soluciones para los mercados industriales, de consumo, salud, seguridad, transporte y telecomunicaciones para clientes como universidades, gobierno, médicos y dentistas.

Desafíos

- Aumentar la rentabilidad de la empresa con la segmentación de clientes
- Controlar el trabajo de los representantes en campo
- Ahorrar inversiones en software y mantenimiento con un sistema que pudiera ser utilizado a distancia por los representantes

Solución

- Aumentó los ingresos en un 15% en 18 meses y aumentó el número de representantes de ventas en un 10%
- Mejoró el trabajo de los representantes, destinando clientes diferentes a los vendedores más adecuados
- Aumentó la productividad del trabajo de la fuerza de ventas, logrando obtener información de CRM remotamente, como precios y promociones en línea
- Redujo los tiempos de desarrollo de estrategias para clientes de 3 meses a un mes, con la automatización de los datos de los clientes
- Estandarizó las cuentas, estableciendo un lenguaje común para los negocios utilizando CRM On Demand para realizar inteligencia de mercados, con control del tiempo de ventas de mayor valor, enfoque y visibilidad
- Ahorró costos en inversiones tecnológicas y mantenimiento con el sistema On Demand
- Aumentó las posibilidades de ventas invitando a los clientes a participar en un entrenamiento dinámico, y como resultado tuvimos que un 35% de los participantes hacen un pedido de compra