



TELECOM

CASO DE ÉXITO

Habilitar con la plataforma al área de venta y servicio a clientes los canales de comunicación para centralizar la información del cliente y reducir los tiempos de respuestas.

- Habilitar Service Cloud para llevar a cabo el proceso
- Para la gestión de tickets de servicio
- Integración CTI
- Migración Lightning
- Email to case
- Web to case

Implementación regional (América) de Salesforce (sales) e integración con CPQ Netcracker, para la mejora en proceso de venta y ciclo de cotización (creación, ingreso o cancelación de pedidos)

- Habilitar la plataforma de CRM para el área de ventas y servicio (Sales-Service)
- Integración a 24 sistemas locales a través de Bus de datos
- Integración con cotizado de productos (Netcracker)
- Integración email (Outlook)
- Componente Lightning para visualizar la vista 360 del cliente (Facturas, pedidos, historial crediticio, calificación crediticia)
- Se realizó la implementación a 12 países: Colombia, Chile, Argentina, Panamá, Costa Rica, Ecuador, Perú, República Dominicana, El Salvador, México, Estados Unidos, Canadá.