



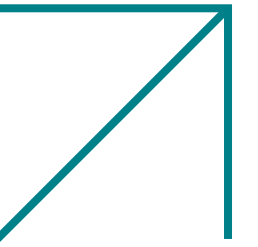
Derechos de autor de imagen©, Foto: Inexmoda.

Inexmoda

Instituto que impulsa la industria de la moda en Colombia y Latinoamérica

inexmoda
CONOCE, CONECTA Y TRANSFORMA





Cliente:

Inexmoda

Industria:

Moda

País:

Colombia

Tipo de proyecto:

Sales Cloud

Componentes:

Salesforce

Impactos medibles:

- **Activación de nuevas funcionalidades:** como las cuentas tipo persona y las listas globales de ciudades y países, para simplificar la gestión de datos.
- **Creación de flujos de trabajo automatizados:** para el seguimiento de oportunidades, liberar a los equipos de tareas repetitivas y enfocarse en construir relaciones sólidas con los clientes.
- **Salesforce se convirtió en un aliado estratégico:** brindando información centralizada, mejorando la productividad y facilitando el seguimiento adecuado de las oportunidades de negocio.

02



➤ Este proyecto tiene como misión, la implementación ⁺ estratégica de Salesforce para **transformar** la **gestión comercial**, impulsar la **eficiencia** y fortalecer las **relaciones con los clientes**.

03



Oportunidad:

En el inicio del proyecto con **INEXMODA**, se identificaron algunas áreas de oportunidad en la utilización de la plataforma Salesforce por parte de sus equipos comerciales. A pesar de contar con la infraestructura necesaria, los usuarios enfrentaban ciertos desafíos que impactaban su eficiencia y experiencia en el uso de la herramienta.



- 1. Desconexiones frecuentes por inactividad:** Los colaboradores experimentaban desconexiones constantes de la plataforma debido a períodos de inactividad, lo cual interrumpía su flujo de trabajo, especialmente durante la atención a clientes y el registro de información.
- 2. Carga de trabajo excesiva para la captura de datos:** El volumen de nuevos posibles clientes y los requisitos obligatorios para la creación de candidatos en Salesforce resultaban abrumadores, convirtiéndose en un obstáculo para la eficiencia de las operaciones comerciales.

04





3. Seguimiento descentralizado del trabajo en equipo:

Los líderes de equipo enfrentaban dificultades para realizar un seguimiento efectivo del trabajo de sus colaboradores, ya que algunos registros se encontraban en Salesforce, mientras que otros estaban en archivos de Excel, dificultando la visibilidad del proceso de conversión de candidatos a cuentas, contactos y oportunidades.

4. Complejidad en el manejo de códigos de ubicación:

Los equipos debían memorizar códigos de ciudades y países para poder ingresarlos correctamente en los registros de cuentas, contactos, candidatos y oportunidades, lo que representaba una tarea tediosa y propensa a errores.




Ante estos desafíos, INEXMODA reconoció la necesidad de optimizar su implementación de Salesforce para brindar una experiencia de usuario más fluida y productiva a sus equipos comerciales.

05



Solución:



- 1. Ajuste de parámetros de cierre de sesión automático:** Se realizaron cambios en la configuración para evitar desconexiones frecuentes por inactividad, mejorando así la experiencia de los usuarios en la plataforma.
- 2. Activación de cuentas Tipo Persona:** Se habilitó la funcionalidad de cuentas Tipo Persona, permitiendo diferenciarlas de las cuentas jurídicas y naturales, brindando una mayor flexibilidad en la gestión de datos.
- 3. Creación de Sandbox y configuración de ambientes:** Se implementó un entorno de desarrollo (DEV) y se configuró la conexión de implementación entre los ambientes de Producción, Pruebas (UAT) y Desarrollo (DEV), facilitando el proceso de pruebas y despliegue de cambios.

- 4. Implementación de múltiples divisas:** Se habilitó la funcionalidad de múltiples divisas en el ambiente de Pruebas (UAT), preparando el terreno para futuras operaciones comerciales internacionales.
- 5. Definición de jerarquías y permisos de acceso:** Se establecieron equipos y jerarquías de roles para optimizar el acceso a registros según las funciones de los usuarios. Además, se actualizaron los permisos de acceso a objetos y operaciones de creación, eliminación, actualización y lectura de registros por perfiles.
- 6. Optimización de gestión de ubicaciones:** Se eliminó el objeto personalizado de ciudades y países, reemplazándolo por listas globales dependientes, simplificando el manejo de códigos de ubicación y minimizando errores.



7. Actualización de objetos estándar: Se realizaron ajustes en los objetos estándar Candidato, Cuenta, Contacto, Oportunidad, Campaña, Producto, Tarea y Eventos, incluyendo la modificación de campos estándar, campos personalizados y diseños de layouts, para alinearlos con los procesos actuales del cliente.

8. Implementación de Web-to-Lead: Se habilitó la funcionalidad Web-to-Lead en los portales Inexmoda, Colombiamoda y Colombiatex, facilitando el registro y seguimiento de leads directamente desde Salesforce.

9. Actualización de informes: Se actualizaron las columnas en los informes utilizados, reemplazando los datos de países y ciudades del objeto personalizado por las nuevas listas dependientes globales.

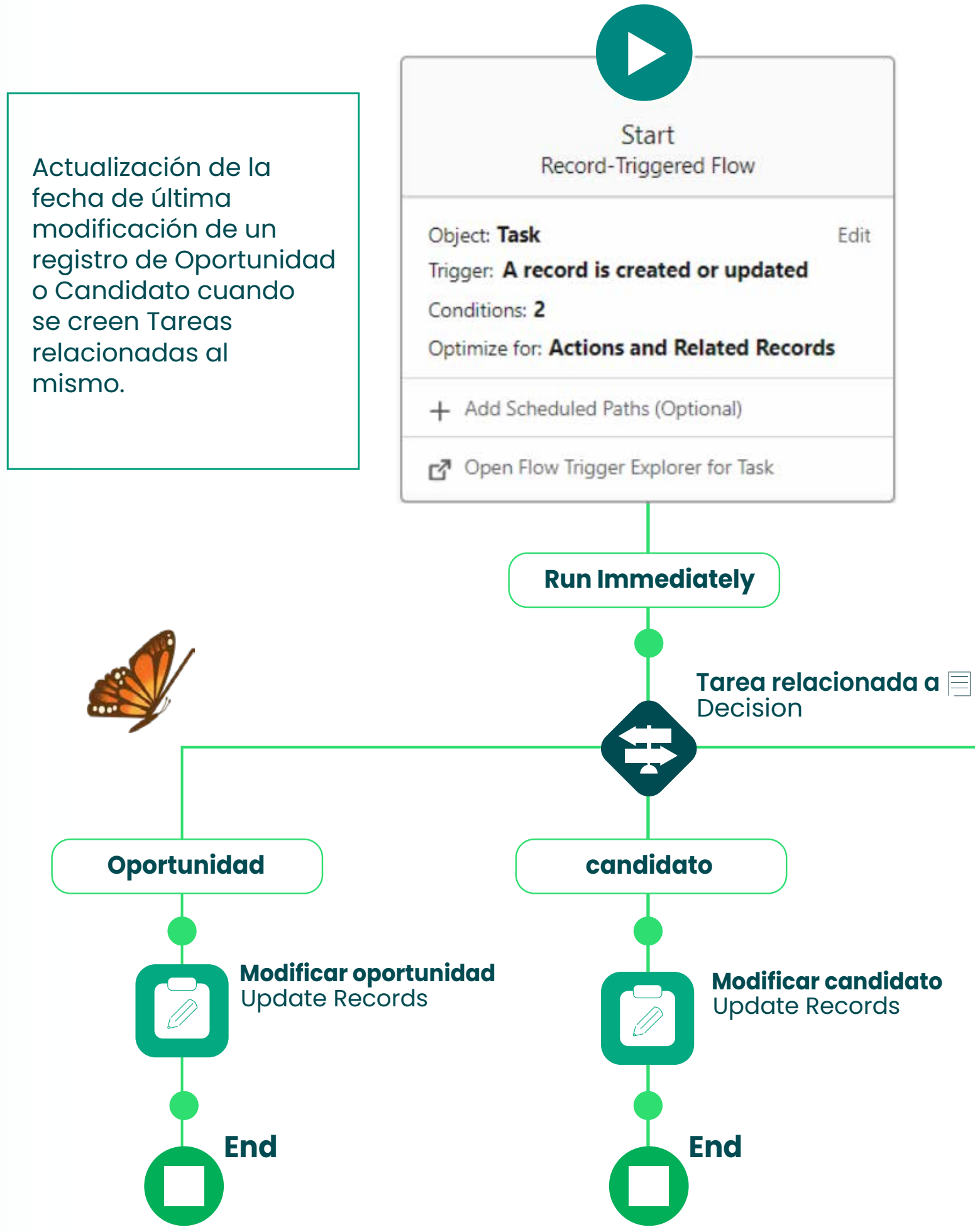




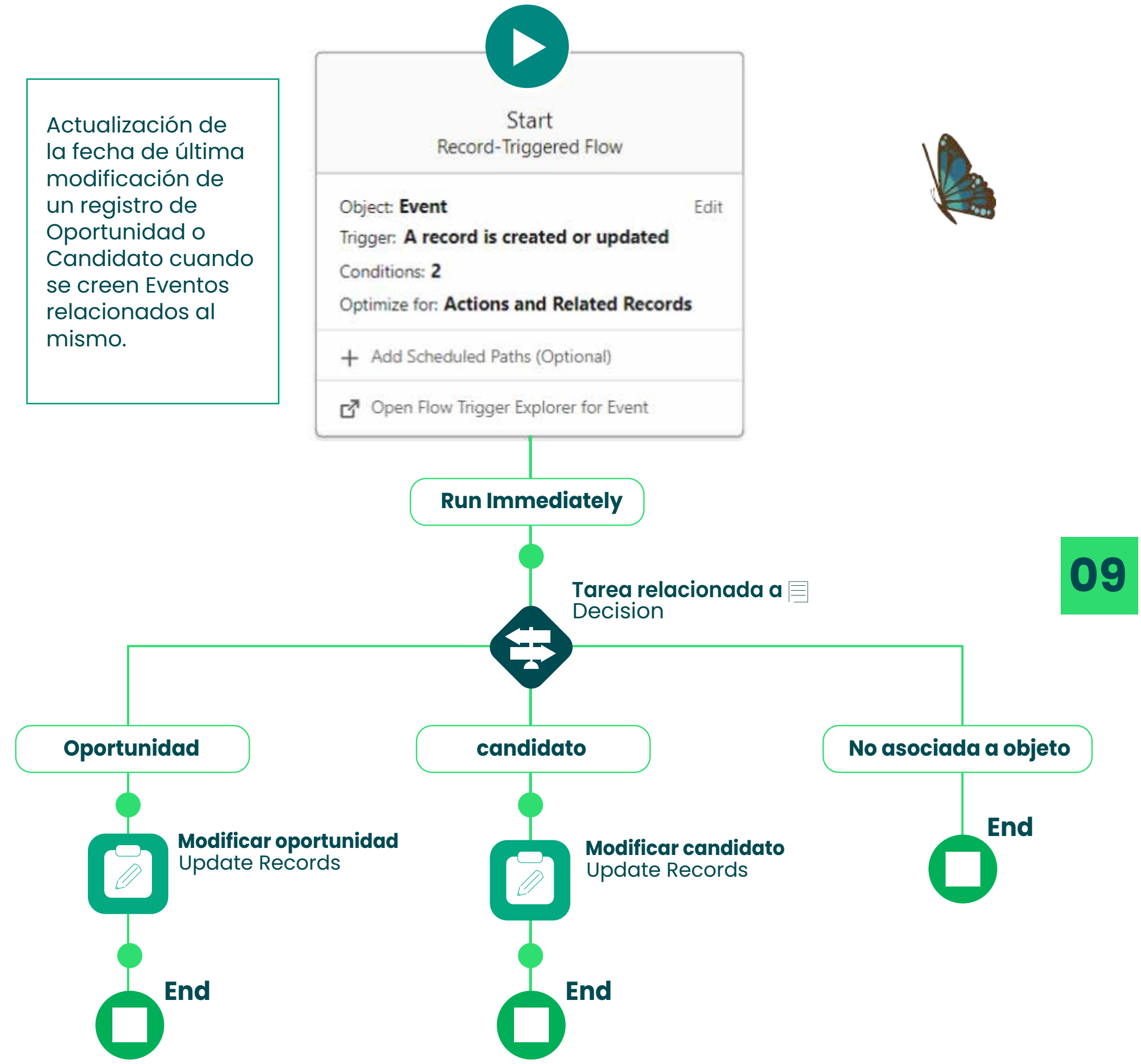
Procesos y flujos: +

- Actualización de la fecha de última modificación de un registro de oportunidad o candidato cuando se creen tareas relacionadas al mismo.
- Actualización de la fecha de última modificación de un registro de oportunidad o candidato cuando se creen Eventos relacionados al mismo.
- Envío de notificaciones automáticas dentro de la plataforma y por correo electrónico a los dueños de registros de oportunidades con 14 días o más sin gestionar, para garantizar un seguimiento y comunicación oportuno con los clientes.
- Envío de notificaciones automáticas dentro de la plataforma y por correo electrónico a los dueños de registros de candidatos con 14 días o más sin gestionar, para garantizar un seguimiento y comunicación oportuno con los clientes.





Experiencias



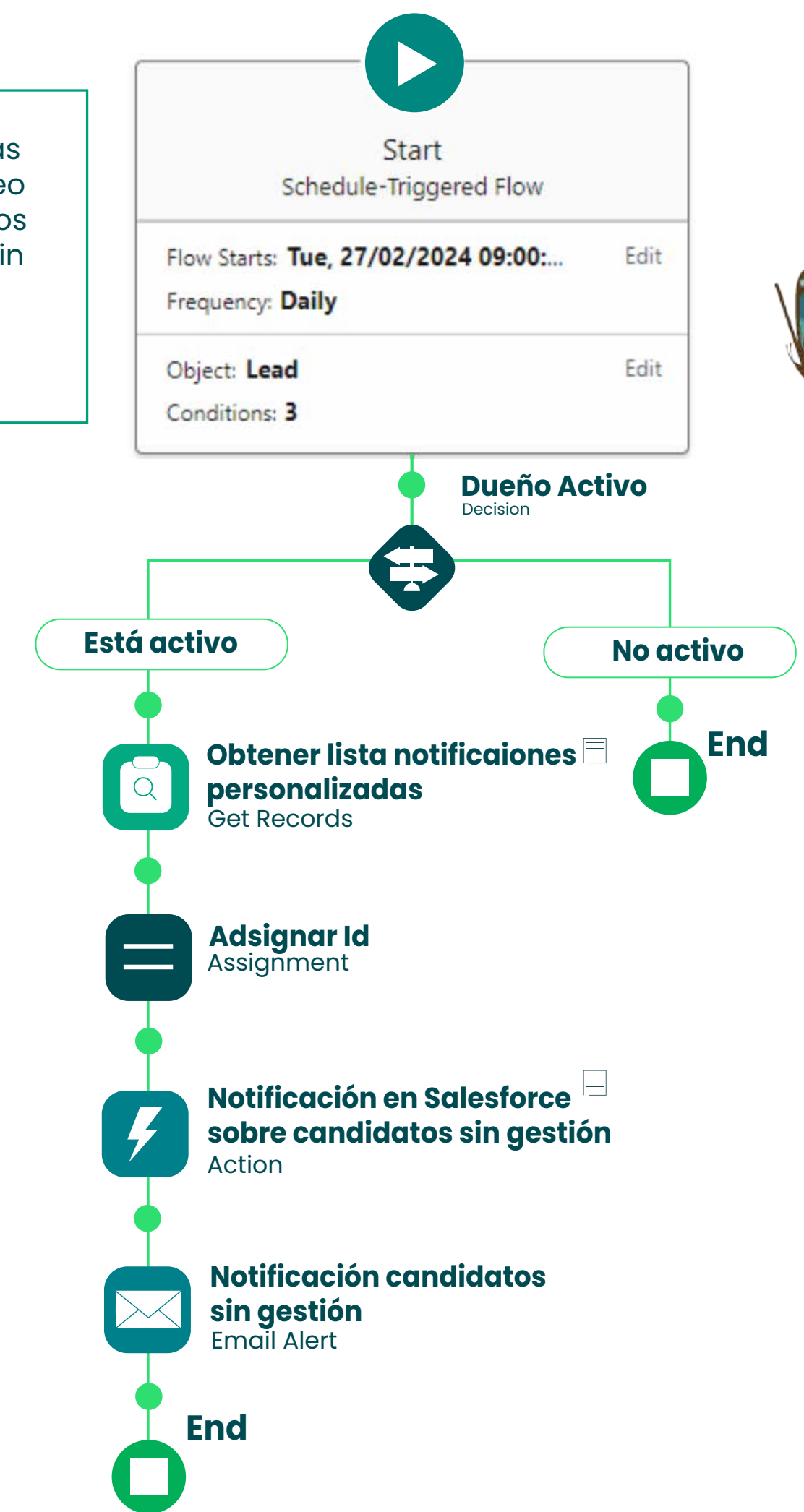
Inexmoda



Envío de notificaciones automáticas dentro de la plataforma y por correo electrónico a los dueños de registros de Oportunidades con 14 días o más sin gestionar, para garantizar un seguimiento y comunicación oportuno con los clientes.



Envío de notificaciones automáticas dentro de la plataforma y por correo electrónico a los dueños de registros de Candidatos con 14 días o más sin gestionar, para garantizar un seguimiento y comunicación oportuno con los clientes.





Tras finalizar la configuración de las funcionalidades actuales e implementación de nuevas soluciones en Salesforce, INEXMODA ha logrado resultados significativos que han impactado positivamente su operación comercial:



- 1. Descubrimiento de registros desatendidos:** Se identificaron más de 15.000 registros entre candidatos y oportunidades que no habían sido gestionados adecuadamente, lo que representa un valioso potencial de crecimiento comercial.
- 2. Mayor adopción de la plataforma:** Gracias a la eliminación de restricciones como el cierre de sesión automático por inactividad y la flexibilización en la captura de datos de posibles clientes, los equipos comerciales han adoptado gradualmente el uso de Salesforce de manera más activa.
- 3. Seguimiento proactivo de registros:** La implementación de flujos de trabajo automáticos notifica oportunamente a los equipos comerciales sobre la falta de seguimiento de candidatos y oportunidades, promoviendo una gestión más eficiente de estas actividades clave.





Los beneficios obtenidos por INEXMODA al implementar y configurar Salesforce en colaboración con Ceiba han sido significativos:

- 1. Centralización de la información:** Los equipos comerciales consolidan toda la información de nuevos posibles clientes (candidatos), clientes existentes (cuentas) y oportunidades de venta en un solo lugar, lo que permite una gestión más óptima de los datos.
- 2. Mejora en la productividad:** El uso de flujos de trabajo para automatizar tareas libera tiempo valioso para que los líderes y equipos se enfoquen en actividades que generen mayor valor.
- 3. Mejor seguimiento de oportunidades y candidatos:** La automatización de notificaciones sobre candidatos y oportunidades sin gestión en un período determinado facilita el seguimiento oportuno de estos registros, manteniendo a los equipos comerciales enfocados en sus clientes a cargo.



- 4. Mayor cierre de negocios:** Una comunicación constante con los clientes permite comprender mejor sus necesidades cambiantes y su entorno, lo que posibilita una gestión más ágil de las oportunidades comerciales.
- 5. Aliado estratégico:** Durante la ejecución del proyecto, INEXMODA encontró en Ceiba Software House un aliado estratégico capaz de comprender sus desafíos, problemáticas y necesidades específicas, participando activamente en el diseño de nuevas soluciones y la configuración de funcionalidades existentes. Esto ha llevado a INEXMODA a continuar su relación comercial con Ceiba y contratar sus servicios de soporte.





En resumen, **la implementación de Salesforce** por parte de Ceiba ha permitido a INEXMODA **optimizar sus procesos comerciales, mejorar la productividad de sus equipos y fortalecer su capacidad para identificar y aprovechar oportunidades de negocio**, sentando las bases para un crecimiento sostenido en el futuro.





ceiba

ceiba.com.co