



**GENEBRE**



# 5 minutos de cortesía

**Manufacturing Webinar**



# Manufacturing Webinar

Live Session en colaboración con  
Salesforce España y Genebre.





**Javier Asensio  
Pérez-Ullívarri**

Sales Engineer  
Salesforce



**Patricia Velasco**

C.E.O Konozca



**Eva Roig**

Dirección de  
Ventas Genebre



Two orange circles of different sizes, one larger than the other, positioned to the left of the agenda box.

**11:00 Retos y visión del futuro** del sector Manufacturing

**11:30** Demostración **Salesforce**

**12:00** Caso de éxito de **Genebre**

**12:15** Q&A

Two orange circles of different sizes, one larger than the other, positioned to the right of the agenda box.



# ¡Antes de comenzar!

- Grabación de la sesión
- Sesión de preguntas al final

# KONozCA

Konozca somos una Consultora Tecnológica Estratégica, Partner de **Salesforce**.

Estamos especializados en **mejorar** la productividad y aumentar los beneficios de nuestros clientes a través de la **transformación digital**.





## Salesforce es Líder Mundial #1 en CRM

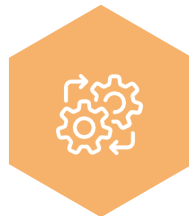
La herramienta de gestión de relaciones con los clientes, tanto para pymes como para grandes corporaciones.



**Consultoría  
de Negocio**



**Consultoría  
Estratégica**



**Consultoría  
de Procesos**



**Consultoría  
de Marketing**



**Consultoría  
Comercial**



**Mejora  
continua**



¿En qué están  
pensando los  
fabricantes?



**Tenemos pocos clientes y los tenemos muy controlados. No necesitamos un CRM.**

**Trabajamos con sistemas complejos de back-end que son difíciles de integrar.**

**En nuestro negocio no realizamos una venta tradicional sino una ingeniería y diseño de procesos junto a los OEMs.**

**No tenemos la necesidad de realizar acciones de Marketing B2B**

Difícil llevar a cabo una negociación desde una posición favorable sin disponer de toda la información e histórico.

No existe una colaboración entre los equipos comerciales y menos entre Comercial y Operaciones u otras divisiones.

La satisfacción del cliente es fundamental pero no hay total transparencia respecto a las medidas que se están tomando.

“ No hay una sola oferta igual a otra ”

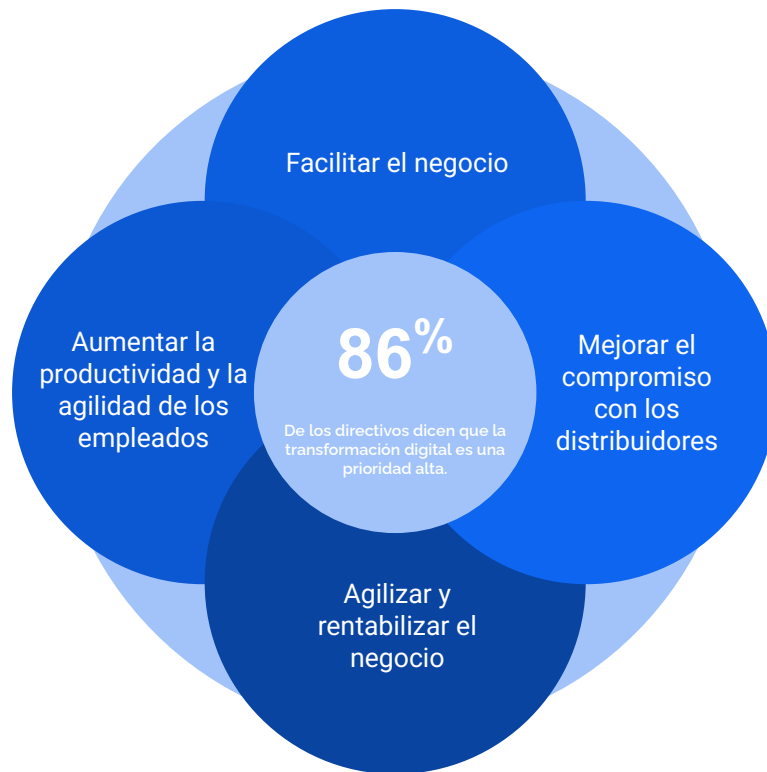
“ Apenas encuentro respuestas o explicaciones dadas por otro comercial durante una RFQ ”

Cuando alguien está de baja o deja la compañía es muy complicado hacer el follow-up

Necesitamos romper silos entre departamentos y mejorar la relación a nivel interno y externo.

Recibo 200 emails al día y no soy capaz de procesar la información que contienen.

## Objetivos que se plantean los directivos



# A medida que el mundo se transforma, también lo ha hecho la **Industria Manufacturera.**

1

Mejorando el retorno la rentabilidad del marketing.

2

Creando un recorrido omnicanal para el cliente en todos los dispositivos y canales.

3

Visión compartida del cliente en todas las unidades del negocio. Mejorando comunicación externa e interna



**63%**

De la industria están de acuerdo en que la satisfacción de las expectativas de los clientes depende de sus capacidades digitales.







# Los retos de la Industria

# Reto #1: Colaborar para gestionar deals complejos

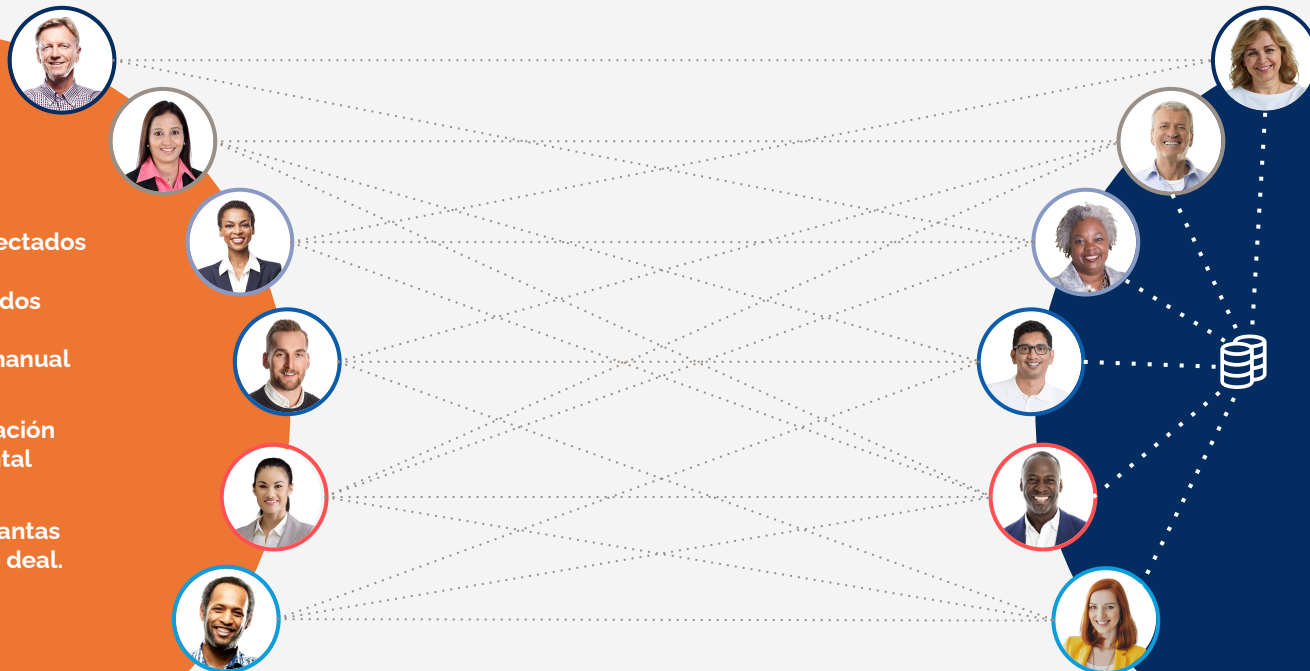


Número limitado de clientes pero procesos de compra complejos y estructuras de proveedores complejas.

## You

-  Procesos no conectados
-  Datos fragmentados
-  Mucho trabajo manual
-  Falta de colaboración interdepartamental

Falta visibilidad. 2 plantas trabajando el mismo deal.



## Customer

Número limitado de OEMs y Tier1.

Estructura compleja de Tier1/Tier2/Tier3. (i.e. directed buys)

Cientos de centrales de compras complejas y bien interconectadas con una visión 360° del proveedor.

# Reto #1:

## Colaborar para gestionar acuerdos complejos

### Reto

Alinear la comunicación de todos los departamentos y ofrecer un **servicio continuo y centrado en el cliente.**

**Visión completa** de la empresa

Poder **visualizar de manera eficiente** la información de pedidos y contratos

### Soluciones





- **Visión 360**
- **Gestión de Acuerdos**
- **Información al alcance** de todos.



## Reto #2: Orientación a los datos en tiempos de cambio



Pasar de información desconectada y desactualizada a disponer de una clara **perspectiva** basada en resultados de negocio en tiempo real.

-  Datos de diferentes fuentes no conectadas entre sí
-  Extracción de datos manual y mucha dedicación para organizarlos y presentarlos.
-  Datos desactualizados que provocan acciones reactivas y no proactivas
-  Abrumados por los datos pero falta de insights.





## Reto #2:

### Orientación a los datos en tiempos de cambio

#### Reto

Predicciones de **costes, precios y demandas.**

Tener toda la **información conectada y actualizada**

**Generador de informes** al alcance de todos los **departamentos de la Industria.**

#### Soluciones

- **Inteligencia Artificial Einstein Analytics** para Manufacturing
- Análisis de cuentas
- Informes de **precios, costes, demandas pasadas y actuales detalladas**






# Reto #3: Transformar los procesos de relación con cliente








De procesos desconectados, fragmentados y lentos a procesos automatizados, ágiles y centrados en vuestro cliente

## Opportunity Targeting






-  Benchmarks de mercado y white space análisis
-  Mapa de relaciones
-  Account-based Marketing

## Series Production






-  Cambios en el diseño
-  Re-negociaciones
-  Calidad
-  Incidencias logísticas
-  Pagos y reclamaciones



## Quotation Phase

-  Terminos y Condiciones
-  Diseño de productos
-  Cálculo de costes y Precios
-  Manejo de Quotes
-  Negociaciones

## Launch Mgmt / APQP

-  Muestras
-  Utillajes /Herramientas
-  Logística & Packaging
-  Auditorias
-  Desglose de costes



## Reto #3:

### Transformar los procesos de relación con cliente

#### Reto

Ofrecer un **medio de comunicación con los distribuidores** fácil y rápido

Servicio **24/7**

**Plataforma colaborativa con cliente**

Visualizar **info** de sus **pedidos y contratos**

#### Soluciones

- Seguimiento del **rendimiento** de los contratos.
- Comunicar **información** actualizada sobre pedidos.
- Rappels de las **cantidades**, los precios o los **descuentos** según sea necesario.
- **Omnicanalidad**
- Portales **colaborativos**.



# La transformación digital impulsa la diferenciación

La innovación facilita y acelera el éxito

## Engagement Tradicional

Comunicaciones reactivas con clientes y distribuidores.

Recogida manual de datos y cálculos.

Análisis y BI con visión de futuro.

Ventana de servicio de 4h


## Experiencias Digitales

Relación proactiva con los clientes y distribuidores

Visibilidad y colaboración en todo el ecosistema

Información predictiva e Inteligencia Artificial integrada

Servicio permanente 24/7 y servicio virtual



**Clientes,  
empleados y  
distribuidores.**



# Salesforce Manufacturing Cloud

# Manufacturing Cloud 360°

Experiencias unificadas para diferenciación en el mercado

## Plataforma Unificada

Gestiona todas las **operaciones** centradas en el cliente a lo largo de su cadena de valor, basada en **Customer 360°**

## Modelo de datos a medida

Utilizar un modelo de datos de **fabricación**, procesos y marcos listos para usar creados para la **Industria Manufacturera**

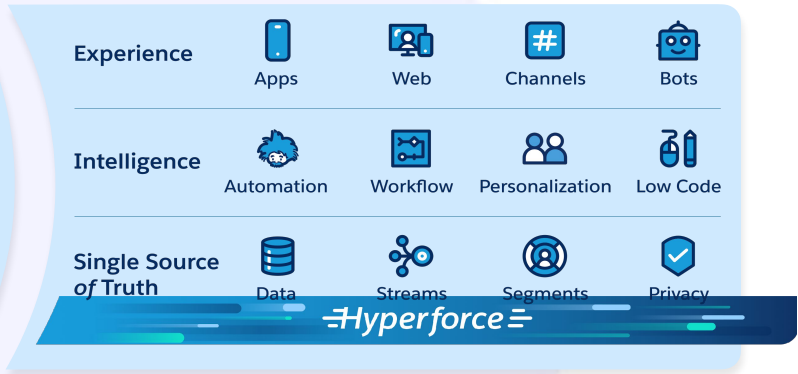
## Innovación

Innovaciones continuas de **Salesforce** específicas para el sector de la fabricación, incluyendo **herramientas de código y AI integrada.**

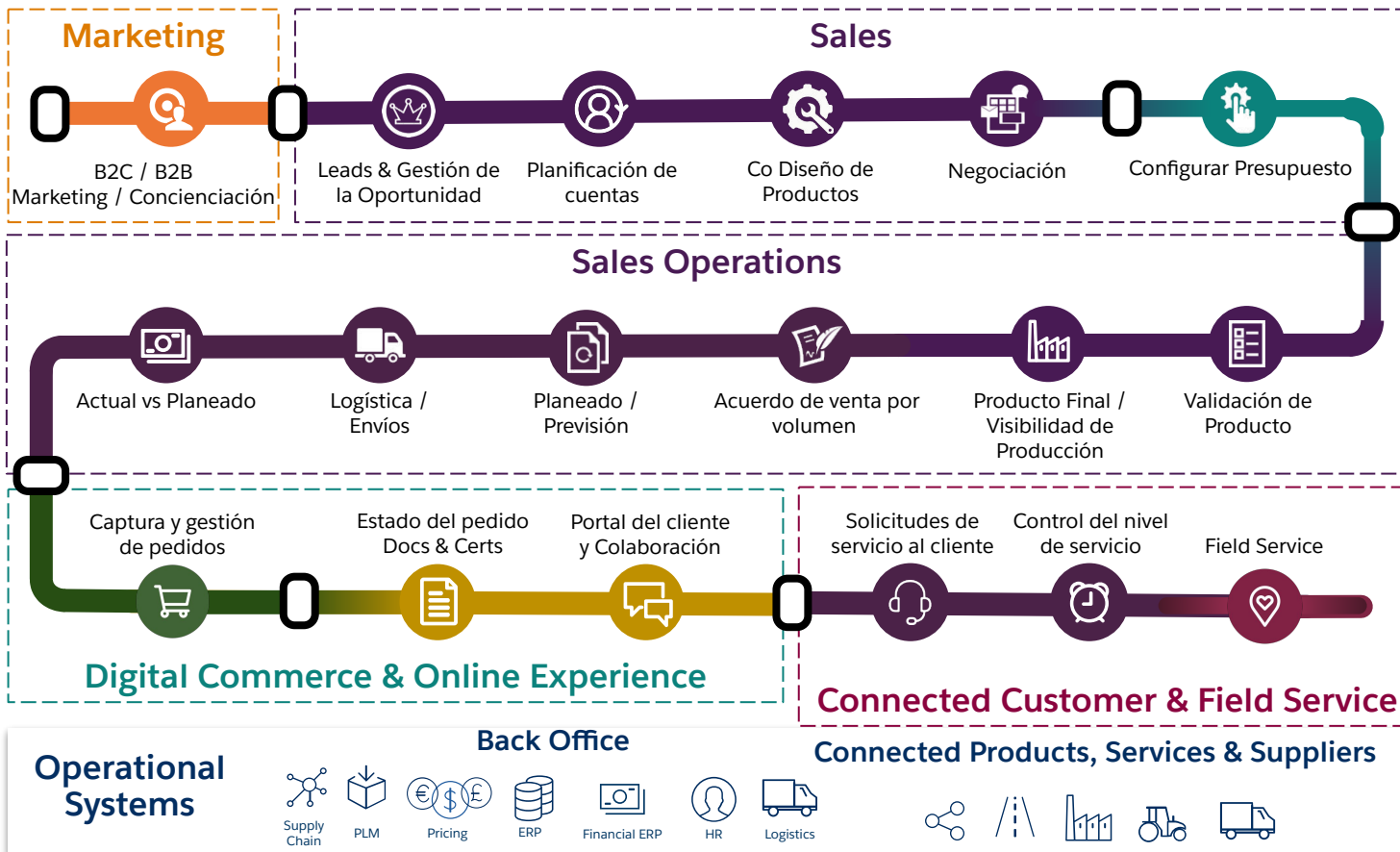
# Salesforce Customer 360°



Trailblazer Success & Community • #1 CRM • Fast Time to Value • Flexible & Scalable • Work From Anywhere



# Mapa sobre la Experiencia con el cliente





# Manufacturing Cloud 360°

## Innovación a través del cliente 360°



### Operaciones comerciales

Obtener una imagen completa de acuerdos, proyectos y previsiones.



### Transformar las experiencias de servicio

Integración de datos en todos los sistemas para un servicio de atención al cliente integral.



### Simplificar la relación con distribuidores

Proporcionar asistencia digital de autoservicio 24 horas al día.



### Aprovechar Analítica integrada

Proyecciones basadas en datos y conocimientos predictivos sobre el rendimiento de los precios.



### Construir una comunidad de colaboración

Ampliar la colaboración de los acuerdos de venta a los distribuidores y a los clientes para agilizar la gestión.



### Crear una vista compartida de 360°

Permitir la colaboración en torno a los acuerdos, los clientes potenciales y las oportunidades.



### Conectores

Conector de Salesforce con sistemas externos y ERPs



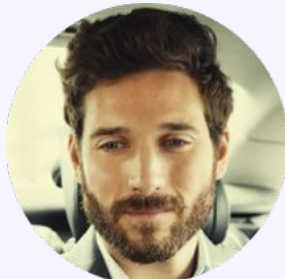
# Demo Salesforce Manufacturing Cloud

## Personajes



**Paul**  
**Director de Compras de**  
**ACME (Distribuidor)**

El contacto del  
cliente de  
Badger.



**Vance**  
**Gestor de Cuentas**  
**de BADGER**

Responsable de  
la gestión de la  
relación con el  
distribuidor



**Elliott**  
**Director de Cuentas de**  
**BADGER**

Director de  
Vance,  
responsable de  
la gestión de  
un territorio de  
ventas y de  
varios gestores  
de cuentas  
clave.



**Cathy**  
**Departamento de**  
**Ventas y Operaciones**  
**de BADGER**

Responsable del  
éxito de la línea  
de productos y  
de la fijación de  
precios

# DEMO JOURNEY



Paul  
DISTRIBUIDOR

Contacta a través de Mail con Badger para la Expansión de Productos



Crea una cita a través de Inbox/Lightning Scheduler



Revisión de Cuentas y Acuerdos



El análisis de los acuerdos muestra que ACME ha superado su plan



Notifica a BADGER el aumento de consumo previsto y solicita una pausa en el precio



Registra la llamada y se pone en contacto con el gerente para hablar sobre el aumento de la producción y los precios



Recibe acuerdos y precios actualizados



Selecciona BADGER para la producción adicional



Actualiza la predicción de la cuenta



Envía las buenas noticias a ACME



Vance  
ACCOUNT EXECUTIVE

Recibe la actualización a través del Chatter



Revisa las tendencias de las cuentas



Contacta con S&OP: Actualización Producción



Utiliza el conocimiento de los precios para determinar la estrategia de descuentos



Analiza las previsiones de productos de los distribuidores



inicia las revisiones de la planificación basándose en las actualizaciones de la demanda



Actualiza las novedades al Departamento de Ventas



Elliot  
AE MANAGER



Cathy  
S&OP



# Caso de éxito

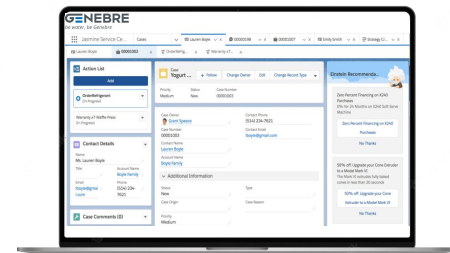
## “Salesforce CRM, Service y Account Engagement para todo el ciclo de vida del cliente”

### Reto

- Herramienta con visión 360° del cliente
- App móvil para los comerciales
- Aumentar la visibilidad de las campañas de marketing

### Solución

- Implementación de **Sales Cloud** para el equipo comercial
- Solución de **Service Cloud** para mejorar la calidad del servicio.
- **Account Engagement** para control de las campañas de marketing:



 **SERVICE CLOUD**

 **SALES CLOUD**

 **ACCOUNT ENGAGEMENT**



# Preguntas



**¡¡GRACIAS!!**