

A Schwan's diminui 25% de novos clientes duplicados após a implementação da Spectrum technology Plataforma.

Perfil do cliente

- Distribuidor de alimentos congelados finos através de seus caminhões de entrega, e também em congeladores de mercados, online e através do setor de serviços de alimentos
- Empresa privada multibilionária com aproximadamente 18.000 funcionários de subsidiárias em todo o mundo
- Os produtos da Schwan estão disponíveis em aproximadamente 50 países.



Resumo executivo

A Schwan's Home Service, empresa de entrega em domicílio da The Schwan Food Company, possui cerca de 500 centros de vendas e distribuição nos Estados Unidos. Dado o amplo escopo dos negócios, a empresa precisava gerenciar milhares de registros de clientes sendo realizados em seu sistema todos os dias. Os registros são inseridos em vários pontos de contato conforme os clientes fazem pedidos online, por telefone ou diretamente com o Gerente de Atendimento ao Cliente em sua porta de casa. Com diversos pontos de contato com o cliente, era fácil sobrecarregar o sistema com registros duplicados de clientes.

Reconhecer esse processo apresentava desafios significativos para coordenar pedidos e agendar entregas. A empresa implementou o software Spectrum™ Technology Platform da Pitney Bowes para combinar, eliminar duplicatas e consolidar dados de clientes em um único e abrangente registro de clientes.

Desafio de negócios

Um cliente em potencial de entrega em domicílio realizando o registro de uma conta no site Schwans.com ou através da central de atendimento receberia um número de cliente. Enquanto isso, o depósito local seria alertado para agendar o serviço para esse cliente. Um Gerente de Atendimento ao Cliente (CSM) iria então visitá-lo e reinserir as informações no dispositivo portátil usado para coletar pedidos de vendas, entregas e monitorar inventário.

Essa desconexão entre os pontos de contato de cliente resultou na criação de dois registros para o mesmo cliente, o que levava a vendas perdidas, ciclos de entrega sobrepostos, mensagens duplicadas e, por fim, à insatisfação do cliente. A empresa precisava de uma solução de qualidade de dados abrangente para ajudar a melhorar o atendimento ao cliente e a eficiência do depósito.

- Maximizar as campanhas de marketing para lançamentos de coleções e reativação de clientes inativos.

Tecnologia Usada

- Software Spectrum™
Technology Platform da Pitney Bowes

"As soluções de software da Pitney Bowes proporcionaram à nossa organização o aumento da eficiência das vendas, do cumprimento de pedidos e até mesmo em campo."

"Após a implementação do módulo de correspondência de clientes da solução de qualidade de dados corporativos Spectrum da Pitney Bowes, observamos uma redução de 25% no número de novos clientes sendo criados pelos portáteis."

— Connie Gugel
Analista de Sistemas Sênior



Para obter mais informações visite-nos em:
pitneybowes.com/br

Solução

O software Spectrum Technology Platform da Pitney Bowes integra-se perfeitamente à loja virtual da Schwan's Home Service, ao aplicativo de central de atendimento e aos dispositivos portáteis utilizados pelos Gerentes de Atendimento ao Cliente (CSMs) em campo. Quando a loja virtual registra um novo cliente, a solução de qualidade de dados padroniza o endereço e tenta combiná-lo com um registro existente, impedindo assim a criação de registros duplicados.

A validação e padronização de endereços de clientes são realizadas em tempo real enquanto novos endereços são inseridos no sistema. Os endereços que não podem ser validados ou padronizados em tempo real são automaticamente submetidos ao processo diário de depuração de endereços. Quando estão em campo, os dispositivos portáteis dos CSMs são executados no modo desconectado, fazendo o upload de dados de clientes no final de cada dia para a sede da empresa.

Resultados e benefícios

A Schwan's Home Services observou uma redução de 25% no número de novos clientes sendo criados por dispositivos portáteis em campo.

Antes, quando um novo cliente era registrado, os pedidos programados precisavam ser manualmente inseridos na rota de entrega.

A implementação da solução de qualidade de dados eliminou essa ineficiência.

As listas de possíveis clientes são comparadas ao banco de dados da empresa, impedindo mensagens duplicadas. A maior qualidade de dados de cliente resultou em uma visão mais completa e 360° do cliente.

Brasil
11 2348.8860
pbs@pb.com

