



Optimizarea procesului de vânzări

Un studiu de caz despre sistemul automatizat
Valoris de gestionare lead-urilor in CRM și impactul său
asupra ratelor de conversie și eficienței vânzărilor.

Proiect premiat





Partenerul nostru

- Filiala locală a unui **producător auto** japonez, companie **multinațională** de top;
- Are o **rețea națională de dealeri**, oferindu-le instrumente pentru a cultiva potențialii clienți și a crește vânzările.

NEVOIA

creșterea cotei comenzilor digitale și a vizibilității în procesul de vânzare, oferind în același timp o experiență excelentă clienților pe parcursul achiziției

Soluția noastră

- Crearea unei soluții **personalizate outbound**;
- **Automatizarea** acțiunilor redundante;
- Crearea unei **perspective de 360°** asupra parcursului clientului;
- **Crearea unei soluții** pentru alocarea și urmărirea potențialilor clienți;
- Implementarea unui proces de gestionare a potențialilor clienți **complet automatizat**;





Soluție outbound

1

Consumatorii completează un formular online, iar agenții Valoris îi contactează pentru a califica potențialul client.

2

Agentii revin către clienți ca să verifice satisfacția acestora față de reprezentanți/dealeri în timpul test drive-ului și să discute despre îmbunătățiri.

3

Apel post-vânzare pentru a întreba clienții dacă au achiziționat mașina și pentru a evalua experiența.

Soluție de automatizare

Pentru a îmbunătăți vânzările, am proiectat fluxuri de lucru automate:

- 1** Inițierea interacțiunilor de follow-up prin e-mail sau SMS cu dealerii și managementul;
- 2** Sprijin pentru lead-urile care nu au fost încă alocate, contactate sau avansate.

Valoare

- Soluția de automatizare extrage și monitorizează lead-uri din toate sursele și crește rata de conversie, servind ca un instrument esențial pentru întregul proces de vânzări.
- Este un proces funcțional, ușurând parcursul vânzărilor pentru clienți și personalul de vânzări.

Beneficii



Eficiență automatizată

Introducerea datelor a fost eliminată, astfel încât personalul de vânzări se concentrează acum pe cultivarea lead-urilor și încheierea tranzacțiilor

Acces ușor la lead-uri



Dealerii accesează fără efort lead-urile și urmează contactele.

Remindere automate



Fluxul de lucru trimite automat memento-uri pentru a contacta prospectii, iar o escaladare are loc dacă nu se urmează acțiunea după memento.

Îmbunătățirea calității lead-urilor

Eliminarea lead-urilor duplicate, ceea ce a condus la 100% lead-uri viabile pentru dealer.



Rapoarte simplificate

Rapoartele sunt trimise către niveluri ierarhice specifice, de la Consultanți de Vânzări la Manageri Regionali de Vânzări și GM.

Măsurarea satisfacției clienților (CSAT)



Sondajele de satisfacție a clienților sunt lansate automat în timpul procesului de vânzare.

Clientul are acum un depozit de date care se integrează cu diverse sisteme și surse de date, funcționând ca un nucleu care primește, procesează și trimite date către multiple locuri, oferind scalabilitate.

Rezultate



Business

- Creștere de **9%** a ratei de conversie a traficului pe site.
- Creștere de **50%** a cotei de comenzi digitale.


Customer journey


- **80%** SLA atins.
- **91.60%** CSAT pentru sondajele de follow-up.
- **95.40%** CSAT pentru întregul proces de vânzare.


Eficiență operațională

- **71%** rată de contact.
- **74%** rată de succes.

În concluzie

 Soluția noastră include o echipă de contact center și un **flux de lucru automatizat pentru gestionarea lead-urilor**, pentru a simplifica procesul de comandă și a îmbunătăți experiența și satisfacția clienților, care generează creștere.

 Dealerii partenerului au parte de o experiență sporită datorită unei **procesări mai rapide a comenzilor**, acuratețe îmbunătățită și un nivel ridicat de satisfacție a clienților, de 95.4% pentru întregul proces de vânzare.

 Prin oferirea unei experiențe digitale de comandă fără imperfecțiuni, partenerul nostru a redus necesitatea intervenției manuale și a minimizat erorile, ducând la o eficiență operațională îmbunătățită. Acest lucru a dus la reducerea costurilor pentru dealeri, deoarece au putut aloca resursele mai eficient, au redus cheltuielile cu forța de muncă și și-au simplificat procesele interne.



Contactați-ne



[+4 021 529 99 29](tel:+40215299929)



www.valoris.ro



contact@valoris.ro