

## CUSTOMER SUCCESS STORY

# Adecco gestiona las relaciones con sus clientes con Exact Synergy

### Situación Previa

Previamente a la implantación de Exact Synergy, Adecco contaba con aplicaciones dispersas que dificultaban que la empresa trabajara con un objetivo común y de manera integrada.

### Solución Propuesta

Exact Synergy ha permitido a Adecco integrar los procesos comerciales y de negocio de la compañía, agilizando el trabajo en equipo mediante flujos de trabajo electrónico, y proporcionando acceso inmediato a los empleados sobre información relacionada de los clientes. Además, Exact Synergy actúa de cuadro de mando preciso sobre la situación real de las actividades comerciales.

### BENEFICIOS

- Toda la actividad comercial está centralizada, lo que permite compartir información, evitando duplicidades.
- Su agilidad y facilidad de uso facilita la comunicación y la transmisión del conocimiento corporativo.
- Permite elaborar un plan de actividades comerciales, asignar tareas y hacer un seguimiento y análisis de su evolución.

Creada en 1996, tras la fusión de Adia (Suiza) y Ecco (Francia), Adecco se ha consolidado como líder en el sector de Recursos Humanos y ha conseguido introducirse en el ranking Fortune Global 500.

Adecco ofrece soluciones globales en 70 países, a través de una red de 6.600 oficinas, garantiza un amplio conocimiento de cada sector y mercado, al mismo tiempo que su estructura mundial permite ofrecer un servicio homogéneo en los cinco continentes.

En España, 370 oficinas Adecco dan servicio a más 18.000 empresas de todos los sectores de actividad. Dado el elevado número de clientes, Adecco requería una aplicación que integrase una “Agenda Comercial” en la que se pudiera: activar de manera automática a los clientes, adjudicar cuentas de forma jerárquica a los comerciales y ejecutivos, realizar el seguimiento de oportunidades y ofertas en tiempo real, elaborar

un plan de actividades comerciales, obtener y generar informes de análisis de la actividad y mejorar la comunicación interna permitiendo compartir información con otros empleados.

La importancia de esta solución estriba en optimizar los procesos comerciales y descubrir nuevos caminos que proporcionen una mayor proximidad con los clientes, generando una relación satisfactoria con ellos y fomentando su fidelidad hacia la empresa.

### Solución integrada para el ciclo de vida del cliente

Después de una evaluación exhaustiva de varias soluciones y proveedores, Adecco





Adecco

“Exact Synergy ofrece más visibilidad, permitiendo controlar en todo momento los procesos comerciales con los clientes, localizar oportunidades de negocio y mejorar la calidad del servicio ofertado”

Ana Rosa Gordo  
departamento Comercial de Adecco



seleccionó la plataforma Exact Synergy gracias a su capacidad para integrar y optimizar todos los procesos de negocio de la compañía, promoviendo el trabajo en equipo y gestionando una comunicación rápida entre la empresa y sus clientes. La agilidad, escalabilidad y facilidad de uso del sistema fueron concluyentes a la hora de tomar esta decisión.

“La solución de Exact proporciona una mayor visibilidad de todos los procesos comerciales e incluye un histórico consolidado de clientes que nos facilita la localización de nuevas oportunidades de negocio y nos permite mejorar la calidad del servicio ofertado”, afirma Ana Rosa Gordo, del departamento Comercial de Adecco.

Gracias a Exact Synergy, Adecco puede gestionar el ciclo de vida completo del cliente, desde el inicio de la relación comercial hasta

la gestión de proyectos con el mismo. La creación de la agenda comercial proporciona una conexión segura con acceso inmediato a toda la actividad de la compañía con los clientes y el mercado en general. Asimismo, Adecco ha reducido el tiempo dedicado al registro y búsqueda de información y se ha optimizado la productividad de los equipos de ventas mediante flujos de trabajo que automatizan los procesos comerciales.

Otra de las grandes ventajas derivadas de la implantación de la agenda comercial se refiere a la vista detallada y centralizada de cada cliente, incluyendo todo lo relativo a la planificación de visitas e histórico de actividades, lo que facilita a Adecco anticiparse a las necesidades de sus clientes, identificándolas antes de que se produzcan.

© Exact Group B.V., 2009. Todos los derechos reservados. Todas las marcas aquí mencionadas pertenecen a sus respectivos propietarios.

This customer is a member of the  
Exact Customer Reference Program

Feel Free  
**Use Exact**  
Exact Customer Reference Program

For more information please visit  
[www.exact.com/feelfree](http://www.exact.com/feelfree)

**Exact. And it all comes together.**

[www.exact.com](http://www.exact.com)