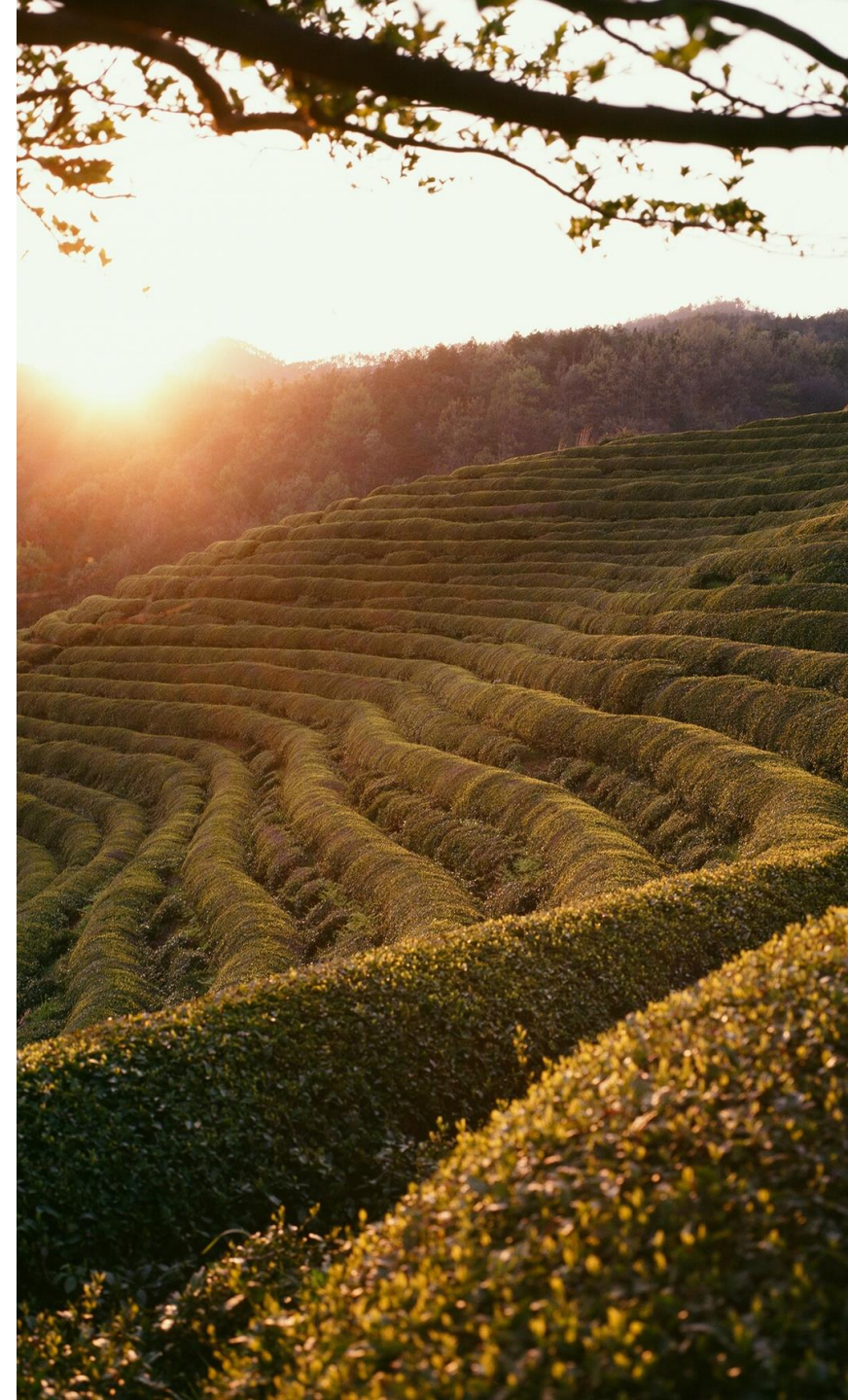


Cómo lograr la sinergia entre rentabilidad, tecnología y cultura organizacional a través de la gestión de la Experiencia del Cliente

La compañía requería más que procesos automatizados para **soportar el crecimiento** de la organización

Grupo Polak está constituido por un conjunto de empresas mexicanas dedicadas al desarrollo, y comercialización de productos químicos y agrícolas a nivel nacional e internacional. Cuenta con 4 centros de producción, una red de 20 almacenes de distribución con manejo de 500 productos diferentes y más de 600 empleados a nivel nacional. En la actualidad, cuenta con presencia en diferentes países.



Las **soluciones de SAP®** permitieron a Grupo Polak gestionar adecuadamente todas las actividades comerciales, así como cubrir la gestión de postventa en una misma plataforma

Mediante la optimización de la gestión de la Experiencia del Cliente, **se logró:**

- Crecimiento sintético y sostenido en ventas, a través de la creación de nuevos negocios
- Reducción del gasto
- Atención oportuna y eficiente de los requerimientos de los clientes
- Aumento de la tasa de conversión de prospectos
- Mayor rapidez en la entrega de productos
- Adopción y apropiación tecnológica para una fuerza comercial con sentido de pertenencia

Objetivos a futuro:

- Incorporar inteligencia artificial y aprendizaje profundo para robustecer la Experiencia del Cliente
- Generar inteligencia analítica predictiva para cada unidad de negocio
- Consolidar y enriquecer la gestión de talento comercial

“El respaldo desde Optisoft y SAP nos deja tranquilos en relación con las inversiones que hemos realizado. Cuando invertimos en SAP **tenemos la certeza de que estamos haciendo las cosas bien** y vamos por buen camino”.

Ing. Ruperto Hernández, Gerente de IT, Grupo Polak



Características de las soluciones y servicios

Grupo Polak implementó la siguiente solución de Customer Experience **SAP C/4 HANA** que permite materializar la estrategia integral comercial en cada una de las etapas del ciclo de vida del cliente:

- SAP Sales Cloud



Follow us



www.sap.com/contactsap

xxxxxenUS (YY/MM)

© 2020 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved.

No part of this publication may be reproduced or transmitted in any form or for any purpose without the express permission of SAP SE or an SAP affiliate company.

The information contained herein may be changed without prior notice. Some software products marketed by SAP SE and its distributors contain proprietary software components of other software vendors. National product specifications may vary.

These materials are provided by SAP SE or an SAP affiliate company for informational purposes only, without representation or warranty of any kind, and SAP or its affiliated companies shall not be liable for errors or omissions with respect to the materials. The only warranties for SAP or SAP affiliate company products and services are those that are set forth in the express warranty statements accompanying such products and services, if any. Nothing herein should be construed as constituting an additional warranty.

In particular, SAP SE or its affiliated companies have no obligation to pursue any course of business outlined in this document or any related presentation, or to develop or release any functionality mentioned therein. This document, or any related presentation, and SAP SE's or its affiliated companies' strategy and possible future developments, products, and/or platforms, directions, and functionality are all subject to change and may be changed by SAP SE or its affiliated companies at any time for any reason without notice. The information in this document is not a commitment, promise, or legal obligation to deliver any material, code, or functionality. All forward-looking statements are subject to various risks and uncertainties that could cause actual results to differ materially from expectations. Readers are cautioned not to place undue reliance on these forward-looking statements, and they should not be relied upon in making purchasing decisions.

SAP and other SAP products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of SAP SE (or an SAP affiliate company) in Germany and other countries. All other product and service names mentioned are the trademarks of their respective companies.

See www.sap.com/copyright for additional trademark information and notices.

