

Ejemplo de Integración de Canales

Call Center – Web – Teléfono Celular

Proceso de Ventas

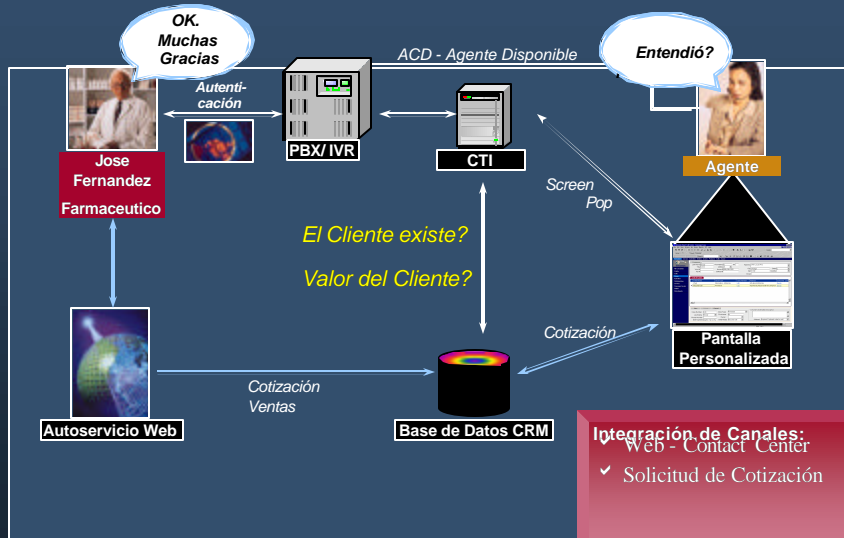
Industria Farmacéutica:

La empresa **e-FARMA**, dedicada a la venta de medicamentos ha adquirido tecnologías de integración de canales.

A continuación presentamos un ejemplo de lo que podría ser el **Proceso de Ventas** de productos a un cliente.

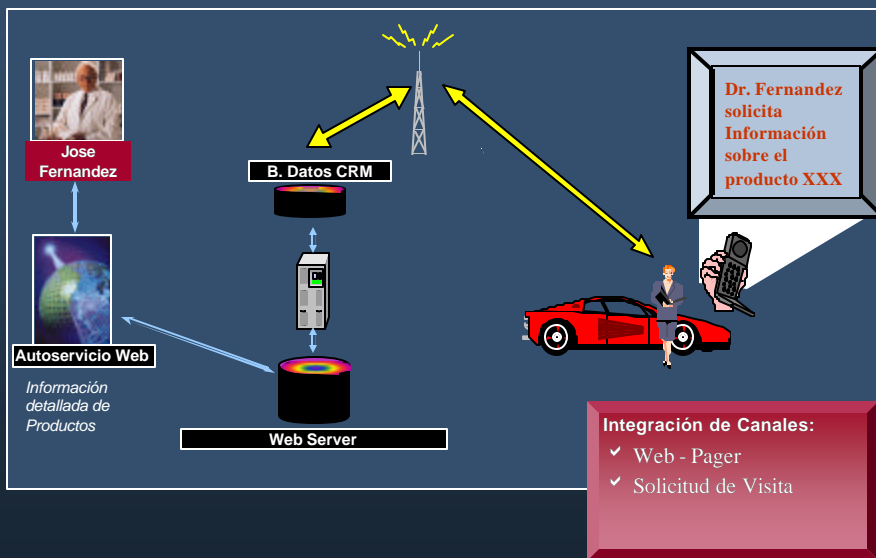
Integración de Canales

Solicitud de Cotización - Autoservicio Web y Centro de Contactos



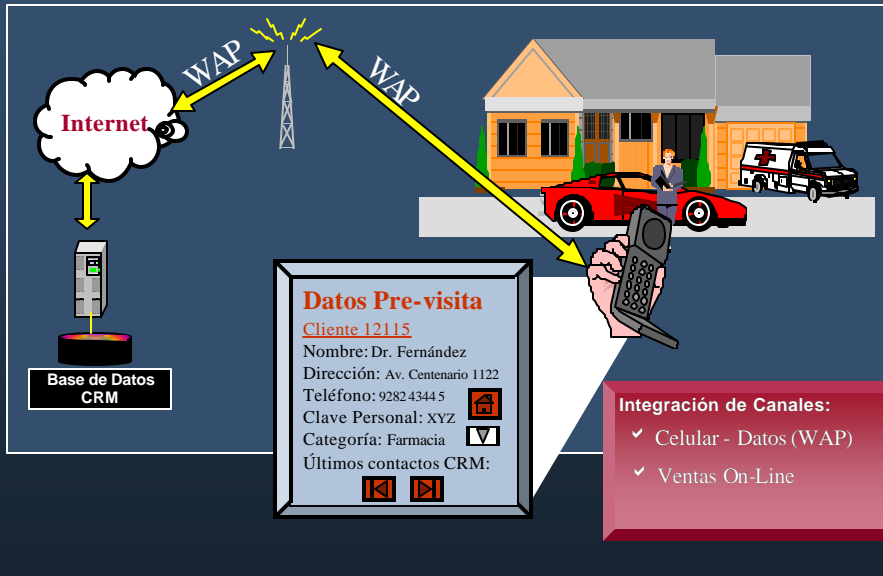
Integración de Canales

Solicitud de Información - Autoservicio Web y Servicio de Paging



Integración de Canales

Representante de Ventas - Pedidos On-Line



Integración de Canales de Ventas

Representante de Ventas - Pedidos On-Line

Información del Cliente disponible vía WAP

- Nombre: José Fernández
- Categoría: XYZ
- Prioridad: A1
- Información Personal
 - Natación
 - Nuevo Bebé - Martín
- Contactos
- Contact Center (20/2/2001 @ 08:37)
 - José Fernández pide cotización
- WWW (20/02/2001 @ 09:15)
 - Solicita información producto XXXX
- **Personal (20/02/2001 @ 14:30)**
 - **Se brinda información producto XXXX. Solicita 100 unidades**

Beneficios para el Negocio

- Estar preparado con información en tiempo real que le facilite la negociación de la venta

