



GESTIÓN INTEGRAL DE CLIENTES

PLAN ESTRATÉGICO 2019 - 2021



Gestión integral de clientes

Gestionamos y apoyamos a nuestros clientes en toda la región



ecoPETROL



← EMBRAER



BR PETROBRAS



IANSA



Bci
seamosdiferentes



natura

EMBRAER

Tercer mayor fabricante de aviones comerciales en el mundo, con más de 18.000 colaboradores



SONDA y Embraer tienen una historia de 18 años de éxito, donde SONDA ofrece servicios de Aplicaciones y de Atención para todos los colaboradores de Embraer, utilizando tecnologías para la mejor experiencia del usuario y transformación del negocio por medio de aplicaciones

"El servicio de AMS fue transformador, un gran desafío, ...realmente nos trajo una mejora significativa en la entrega de servicios" – Arthur Franklin (Senior Manager – Services & Infrastructure)

Problema de negocio (ejemplo seleccionado)

Eficiencia y escalabilidad en procesos

Obtener mayor eficiencia y escala en todos los procesos para ganar competitividad en el mercado global de aviación comercial

Respuesta de SONDA

Mejoramiento de aplicación y proceso, diseño e implementación

SONDA apoyó con tecnología AMS en la gestión del volumen de negocios y tratamiento de requisición de iniciadores diarios, ofreciendo una visión completa de pedidos y logística de piezas sensibles al funcionamiento de la operación comercial de sus aeronaves esparcidas por el mundo

Beneficios y resultados

- Reducción del **time to market** durante el proceso de prototipo del último lanzamiento
- Mayor **confiabilidad y trazabilidad** de toda la agenda de mantenimiento, inspección y liberación de las aeronaves
- Reducción del 60% en el **proceso de planificación de reposición** de piezas para warehouse alrededor del mundo

NATURA

Multinacional de cosméticos con +6.000 colaboradores y fuerza de ventas de 1.7 millones de consultoras de belleza en LATAM



Por más de 19 años SONDA apoya a Natura en sus operaciones de tecnología con servicios que van desde la infraestructura básica hasta soporte en sus operaciones internacionales

"El diferencial de SONDA está en las personas, los colaboradores de SONDA tiene un propósito que está fuertemente alineado con nuestra cultura" – Luiz Henrique Mussini (Director de Infraestructura)

Problema de negocio (ejemplo seleccionado)

Integración de operaciones y mejora de experiencia

Integrar las operaciones regionales de Natura y la adquisición de la compañía "The Body Shop" y mejorar los niveles de calidad para los usuarios internos y externos ofreciendo una mejor experiencia en el consumo de los servicios de tecnología

Respuesta de SONDA

Diseño e implementación de Servicios Personalizados

SONDA implementó una célula de servicio especializado para las consultoras líderes de ventas de Natura, además de la construcción de un sistema basado en asistentes virtuales y aplicación móvil en dispositivos de los colaboradores

Beneficios y resultados

- Reducción de mas de 50% en los **incidentes más críticos**
- Mejor **performance de ventas** en productos con servicio más especializado
- Mayor **satisfacción** de la fuerza de venta
- **Facilidad y agilidad** en los servicios para los clientes internos
- Incremento en la capacidad de **planificación operativa**

PETROBRAS

Entre las 10 compañías petrolíferas más grandes del mundo, con un ingreso anual de más de R\$ 280 billion, produciendo cerca de 2.7 millones de barriles de petróleo por día



SONDA y Petrobras tienen una relación de más de 15 años, donde nosotros somos responsables por soluciones de Data Center y Infraestructura, desarrollo y mantenimiento de aplicaciones críticas, que van desde la operación logística de Navíos hasta la plataforma de Petróleo de la Bahía de Campos

Problema de negocio (ejemplo seleccionado)

Riesgo tributario y fiscal para recaudación

Reducir el riesgo tributario y fiscal para recaudación de impuestos y al mismo tiempo eliminando los errores en el proceso, reduciendo el tiempo de procesamiento y permitiendo un análisis más detallado de la recaudación

Respuesta de SONDA

Diseño e implementación de procesos y servicios de automatización digital con RPA

Desarrollo de procesos digitales automatizados para la conciliación fiscal y tributaria, utilizando tecnologías de Robot Process Automation, lo que reduce el tiempo de procesamiento y análisis de la cadena de impuestos a ser recaudados por el gobierno

Beneficios y resultados

- Reducción de los **tiempos de procesamiento** de más de 5 horas a 15 minutos
- **Disponibilidad** de reportes on-line y en el mismo día
- Reducción de **errores** en impuestos pagados en exceso
- Reducción a la **exposición de riesgos** frente a instituciones fiscales

Preparados para dar el próximo salto

Modelo de gestión de clientes para el sector público y privado

Conocimiento de la industria

Mayor conexión a partir de la agenda de transformación digital

Ventas cruzadas y fidelización

Relación con CxO con el objetivo de aumentar el share of wallet



2018 | Todos los derechos reservados.