

Aprovecha el Customer Success Manager para maximizar el valor

Sector

Farmacéutico y salud

Solución destacada

-  Plataforma JAGGAER One
-  Gestión de contratos
-  eProcurement
-  Sourcing
-  Gestión del gasto

Descripción de la empresa

Empresa global de la industria farmacéutica y salud que opera en un entorno altamente regulado. Con una estructura de compras compleja y multirregional, confía en JAGGAER para gestionar el Sourcing estratégico, los proveedores, los contratos y los procesos de eProcurement a escala mundial. Su objetivo: maximizar el ROI, aumentar la adopción global de la plataforma, sacar el máximo partido a sus módulos actuales e impulsar sus capacidades de compras al ritmo del crecimiento del negocio y los requisitos de cumplimiento.

El reto

Un gran cliente global necesitaba ayuda para comprender los datos de su solución, fomentar la adopción por parte de los usuarios y mantenerse al día con las nuevas funcionalidades de la plataforma. Dada la complejidad del cliente y la cantidad de iniciativas en curso, buscaban un recurso dedicado de JAGGAER que les ayudara a alcanzar sus objetivos específicos.

Enfoque de solución

- Incorporación de un Customer Success Manager (CSM) dedicado de JAGGAER.

Solución

Trabajo conjunto con el CSM para:

- Desarrollar un Plan de Éxito basado en los objetivos específicos del cliente.
- Hacer seguimiento del gasto, los KPIs y la adopción dentro de JAGGAER.
- Comprender e implementar nuevas soluciones y funciones adaptadas al conjunto de soluciones del cliente.

Métricas

- Implementación de 3 módulos adicionales desde el inicio del programa CSM.
- La adopción por parte de los usuarios anivel global ha aumentado un 40% en los últimos 4 años.
- El cliente es considerado referente en su categoría en comparación con sus homólogos en ROI y adopción.

"Valoramos mucho la colaboración con nuestro CSM; siempre sentimos que tienen en mente nuestro mejor interés. Su ayuda y sus soluciones han sido muy valiosas para nuestro equipo".

