

Damm revoluciona su gestión comercial con inteligencia artificial y voz

El cliente

Con cerca de 150 años de historia, Damm es una de las compañías más emblemáticas del sector de bebidas en España. Reconocida por marcas como Estrella Damm, Free Damm y Voll-Damm, la empresa ha sabido combinar su herencia mediterránea con una apuesta decidida por la innovación. Su catálogo no se limita a la cerveza: también opera en los sectores de aguas, refrescos y servicios de distribución capilar.

En los últimos años, Damm ha acelerado su transformación digital con un objetivo claro: optimizar su cadena de suministro y mejorar la experiencia del cliente. Para lograrlo, ha incorporado herramientas de automatización e inteligencia de datos, integrando tecnologías como Salesforce en sus procesos comerciales.

Esta integración ha permitido conectar todas las funciones de su red de ventas, mejorando la comunicación interna y ofreciendo una visión en tiempo real de las operaciones. El resultado: una mayor eficiencia operativa y una atención al cliente más personalizada.

Uno de los pilares de esta transformación es **August**, el modelo de gestión comercial de hostelería de Damm. Esta plataforma, basada en Salesforce, busca potenciar la productividad de la fuerza de ventas y aumentar su margen. Lo hace incorporando funcionalidades inteligentes en cada etapa del recorrido del gestor comercial, desde la planificación hasta el análisis de resultados.

Gracias a esta estrategia, Damm no solo ha optimizado sus procesos internos, sino que ha reforzado su posición en un mercado cada vez más digitalizado y competitivo.



Gracias a la experiencia de NTT DATA en proyectos de adopción tecnológica dentro del ecosistema Salesforce, Damm encontró una solución innovadora para transformar su modelo de gestión comercial. El objetivo era claro: reducir el tiempo dedicado al registro de visitas, mejorar la calidad de los datos y aumentar la productividad de su equipo de ventas.

La propuesta se centró en integrar las capacidades de inteligencia artificial de Einstein for Sales, tanto en la versión móvil como en la de escritorio del CRM. El resultado: una nueva forma de trabajar, más ágil, precisa y centrada en el valor.

“

La incorporación de la inteligencia artificial para poder tomar mejores decisiones de negocio basadas en datos es una de nuestras principales apuestas de futuro. Ya hemos implementado muchas soluciones en esta dirección, pero queremos ir más allá. Continuaremos paso a paso implementando los casos de uso necesarios en el journey de nuestra fuerza de ventas de hostelería. Nuestro objetivo es claro: incrementar las ventas y mejorar la eficiencia comercial.”

Laura Gil, Chief Digital and Data Officer Damm

Optimización
de procesos
internos

Tiempo
real de las
operaciones

Automatización e
inteligencia de datos.
Registro por voz:
menos escritura, más
eficiencia

Necesidad de negocio

Damm ha experimentado un notable crecimiento en el uso del CRM de Salesforce por parte de sus gestores comerciales. Sin embargo, el traspaso de la información sigue siendo un proceso manual que consume mucho tiempo. Actualmente, estos trabajadores de Damm utilizan el CRM de Salesforce para registrar sus visitas y gestionar la información de los establecimientos. A partir de este proceso, se han identificado los siguientes requisitos:

- **Automatizar el registro de visitas** para eliminar la tediosidad y los errores del proceso manual, asegurando la precisión y eficiencia en la captura de datos.
- Garantizar que la información registrada por estas personas esté completa y estructurada de manera eficiente, evitando inconsistencias y facilitando el análisis de datos.
- **Incorporar capacidades de automatización** que permitan la generación de insights en tiempo real, facilitando una respuesta ágil y precisa ante los cambios en el mercado.
- Reducir el tiempo invertido en la introducción manual de datos, permitiendo a los gestores comerciales dedicar más tiempo a tareas productivas y estratégicas.
- **Asegurar** que la información ingresada en el CRM sea consistente, completa y bien organizada, **mejorando la calidad y confiabilidad de los datos**.
- Proporcionar insights estructurados y accesibles en tiempo real que mejoren la capacidad de estos para tomar decisiones informadas y reaccionar rápidamente a las necesidades del mercado.
- **Aumentar el volumen de información registrada, la facilidad de hablar permite proporcionar más detalles y contexto sobre las visitas.**

Solución

Gracias a la experiencia de NTT DATA en proyectos de adopción tecnológica dentro del ecosistema Salesforce, Damm encontró una solución innovadora para transformar su modelo de gestión comercial. El objetivo era claro: reducir el tiempo dedicado al registro de visitas, mejorar la calidad de los datos y aumentar la productividad de su equipo de ventas.

La propuesta se centró en integrar las capacidades de inteligencia artificial de **Einstein for Sales**, tanto en la versión móvil como en la de escritorio del CRM. El resultado: una nueva forma de trabajar, más ágil, precisa y centrada en el valor.

Registro por voz: menos escritura, más eficiencia

En la aplicación móvil, se implementó un sistema pionero que permite a los gestores comerciales registrar sus visitas simplemente hablando. El audio se convierte automáticamente en texto, y la inteligencia artificial genera un resumen estructurado con los puntos clave de cada encuentro.

Además, mediante un flujo guiado, el sistema autocompleta los campos relevantes en el CRM basándose en el contenido del audio. Esto no solo ahorra tiempo, sino que también mejora la precisión y consistencia de los datos registrados.

Planificación inteligente desde el escritorio

En la versión de escritorio, la solución permite a los gestores visualizar de forma centralizada su agenda diaria, con las visitas ordenadas cronológicamente. Para cada establecimiento, el sistema muestra información clave como la ubicación, los objetivos de visitas anteriores y un análisis contextual.

También se incorporó una funcionalidad para generar automáticamente resúmenes de las visitas realizadas, lo que facilita el acceso a información actualizada y útil para la toma de decisiones comerciales.

Estas mejoras no solo han optimizado la operativa diaria, sino que han transformado la forma en que los equipos interactúan con el CRM. La automatización inteligente ha elevado la calidad de los datos y ha liberado tiempo para que los gestores se enfoquen en lo que realmente importa: el cliente.

Resultados

Con el apoyo de NTT DATA en la implementación de los nuevos procesos impulsados por la inteligencia artificial de Einstein for Sales, la compañía ha experimentado una notable transformación en sus operaciones mercantiles, logrando los siguientes resultados clave:

- **Ahorro significativo en tiempo:** se ha logrado una reducción en la carga administrativa de los gestores comerciales, permitiendo que estos se centren en actividades de mayor valor añadido, como la interacción directa con los clientes y la toma de decisiones estratégicas.
- **Mejora en la completitud de los datos:** gracias a la automatización inteligente y los procesos guiados proporcionados por Einstein for Sales, Damm ha experimentado una mejora en la calidad de los registros, reduciendo los errores y las omisiones en los datos, lo que a su vez ha optimizado la precisión de la información almacenada en el CRM.

Estos resultados demuestran cómo la implementación de soluciones de inteligencia artificial, como Einstein for Sales, no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también optimiza la calidad de los datos y maximiza el rendimiento de la empresa. Gracias a la colaboración con NTT DATA, Damm ha conseguido avanzar significativamente en su proceso de transformación digital, alcanzando una ventaja competitiva sostenible.

Próximos pasos

Tras el éxito de la fase inicial como prueba de concepto, Damm se prepara para escalar su solución tecnológica y extender su impacto a toda la organización. El objetivo es claro: aprovechar al máximo el potencial de la inteligencia artificial y los datos para seguir mejorando la toma de decisiones comerciales.

Más información, mejores decisiones

En la siguiente etapa, la compañía incorporará nuevos datos procedentes del consumo en los establecimientos. Esta información enriquecerá los análisis generados por la solución, ofreciendo una visión más completa y precisa del comportamiento del cliente y del rendimiento monetario.

Data Cloud: el motor de la integración

Para facilitar el acceso a estos datos, Damm implementará Salesforce Data Cloud, una plataforma que permitirá conectar sus lagos de datos con el CRM en tiempo real. Esto garantizará que los equipos comerciales dispongan de información actualizada y relevante justo cuando la necesitan.

Escalabilidad organizacional

Además de las mejoras tecnológicas, la solución se extenderá a toda la fuerza comercial de hostelería. Esto permitirá que todos los gestores puedan beneficiarse de los flujos automatizados, los datos estructurados y los insights generados por la inteligencia artificial, mejorando su productividad, precisión y capacidad de respuesta.

Con esta evolución, Damm no solo optimiza sus procesos actuales, sino que sienta las bases para una transformación digital a gran escala. Una estrategia que refuerza su competitividad y consolida su liderazgo en un mercado cada vez más impulsado por los datos.

¿Por qué NTT DATA?

Desde 2018, NTT DATA acompaña a Damm en su ambicioso proceso de transformación digital. Seis años de colaboración estrecha han convertido a la consultora tecnológica en un socio clave para la evolución de la cervecera hacia una organización plenamente orientada a los datos.

El objetivo común: tomar decisiones más informadas, ágiles y eficientes. Para lograrlo, NTT DATA ha trabajado codo a codo con los equipos de Damm, impulsando avances significativos que han mejorado la productividad, la innovación y la experiencia del cliente.

Uno de los pilares de esta transformación ha sido la integración de soluciones de inteligencia artificial dentro del ecosistema Salesforce. Gracias a su experiencia en herramientas como **Einstein**, **Data Cloud** y **Agentforce**, NTT DATA ha implementado procesos de automatización inteligente que:

- Optimizan la eficiencia operativa.
- Mejoran la calidad y personalización del servicio al cliente.
- Generaron insights valiosos a partir de los datos.

“

La colaboración con Damm en la implementación de Einstein for Sales de Salesforce ha sido un ejemplo destacado de cómo la inteligencia artificial puede transformar las operaciones comerciales. En NTT DATA, estamos comprometidos con impulsar la innovación y la eficiencia de nuestros clientes. Esta solución no solo ha optimizado los procesos de Damm, sino que también ha fortalecido su capacidad para adaptarse rápidamente a las demandas del mercado, asegurando un rendimiento sostenible y competitivo a largo plazo.”

David Tapia, Head of FMCG Spain , NTT DATA

