



Es su sitio  
– Hágalo suyo

A principios de mayo, Novozymes lanzó una versión totalmente nueva de la web para pedidos de enzimas en línea: el Centro de Atención al Cliente. Las mejoras incluyen funciones totalmente nuevas así como mejores capacidades de recuperación de información y de hacer pedidos.

## EL NUEVO CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE ESTÁ EN LÍNEA

Ahora es mucho más fácil pedir productos enzimáticos de Novozymes. En el nuevo Centro de Atención al Cliente es posible buscar directamente el nombre de un producto lo cual es mucho más rápido que tener que mirar largas listas de artículos. También es posible trasladar productos anteriormente pedidos directamente a la cesta con un solo clic o, si siempre se piden los mismos productos, trasladar un pedido entero a la cesta, también con un solo clic. No puede ser más fácil hacer un pedido electrónico. Aparte del proceso de pedido simplificado, se han añadido funciones nuevas según los deseos de los clientes:

- Búsqueda rápida de la documentación de los productos
- Posibilidad de cambiar pedidos «abiertos»
- Impresión de facturas

### Seguir las sugerencias de los clientes

Varios clientes fueron reclutados para probar la web nueva y obtener respuestas constructivas. Muchas de las sugerencias se han incorporado en el diseño.

«Deseábamos diseñar un Centro que cumpliera verdaderamente con las necesidades de los clientes y por eso hemos seguido tantas sugerencias de los clientes como nos ha sido posible,» dice Thomas Lund, Gerente de CRM de Novozymes. «Pedimos a varios de nuestros clientes que han usado el Centro durante años que evaluaran la nueva web en una fase temprana del proceso de diseño y

hemos realizado bastantes cambios según sus respuestas.»

### Una excelente experiencia de compra electrónica

Los primeros comentarios parecen indicar que los usuarios están satisfechos con los cambios realizados:

- «Es fácil encontrar la información que necesito»
- «Me gusta que pueda poner los productos en orden alfabético. Me ayuda a encontrar mis productos más rápidamente»
- «Me gusta el diseño de la web. Es original y representa bien a Novozymes»

«En total parece que los usuarios consiguen una excelente experiencia de compra electrónica en el nuevo Centro. Esto era precisamente lo que esperábamos,» dice Thomas Lund. ■

### NOVOZYMES A/S

Krogshøjvej 36  
2880 Bagsvaerd  
Dinamarca  
Teléfono +45 4446 0000  
Telefax +45 4446 9999  
www.biotimes.com

### VISITE EL CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN [WWW.MYNOVOZYMES.COM](http://WWW.MYNOVOZYMES.COM)

Si está interesado en nuestra web de enzimas, contacte a su oficina de ventas local para conseguir más información o solicite acceso electrónico en [www.mynovozymes.com](http://www.mynovozymes.com).