

SOLUCIONES MÓVILES: CASOS DE ÉXITO

En la edición anterior de Estr@tegia Magazine habíamos comenzado un tema, a nuestro entender muy interesante pero a la vez poco conocido, como es el uso y la utilidad de los dispositivos móviles y, aunque sobre el final del artículo realizamos una introducción a lo que es la utilización de soluciones móviles como herramientas de producción, muchos de nuestros lectores se preguntarán *de qué manera podría influir la implementación de estas soluciones en la forma en que realizamos nuestras actividades empresariales*. Para ello, hemos buscado en esta gran fuente casi inagotable de información como es Internet respuestas a este interrogante y hemos hallado algunas cosas muy interesantes.

En esta edición veremos los primeros dos casos de éxito en la implementación de soluciones que una empresa española denominada Gelioss ha realizado para dos de sus clientes en España. El primer caso es una solución para una empresa vendedora de seguros y el segundo para una compañía distribuidora de gas butano. En los dos casos veremos cuál fue la situación anterior y cuál la posterior a la implementación de las aplicaciones, cuáles han sido los "problemas" que se han tratado de solucionar y cómo se han planteado las soluciones. Sobre el final de este artículo se pueden encontrar todos los datos referentes a esta empresa española.

En la siguiente edición veremos otras dos soluciones más, una de las cuales fue realizada por una empresa de Argentina que se dedica al desarrollo e implementación de sistemas para dispositivos móviles en varios países de Sudamérica y cuya ubicación es la misma ciudad desde la cuál sale publicado este magazine.

1. EL CASO DE UNA ASEGURADORA

La empresa *SegurLan* es una aseguradora que ofrece a sus clientes todo tipo de pólizas de seguro: para automóviles, viviendas, locales y de vida.

SegurLan ha puesto en marcha una nueva acción comercial consistente en contactar telefónicamente con posibles clientes, y en caso de estar interesados en alguna de las pólizas o en recibir más información, concertan la visita de uno de sus comerciales.

El contacto telefónico se realiza mediante un *call-center*, donde las operadoras van fijando qué clientes y en qué servicios de la aseguradora están interesados. Un encargado del departamento comercial recibe a través del sistema informático de la compañía los clientes que hay que visitar, y los asigna a los recursos comerciales libres.

SITUACIÓN ANTERIOR

A primera hora de la mañana los comerciales consultaban las visitas asignadas, los datos de los clientes y las promociones vigentes, tomando nota de todos estos datos en su agenda de papel. Según el plan de trabajo establecido, van visitando a cada uno de los prospectos. Llegan a la oficina o domicilio del potencial cliente y se comienza la reunión. Tras realizar la presentación general de la empresa, y según la información que les había pasado el *call-center*, escogen su discurso haciendo énfasis en las pólizas en las que el cliente está interesado. Le comentan las ventajas y características de los productos/servicios, promociones vigentes, etc. Incluso pueden consultar las tablas de cálculo en papel de las primas con las que cuentan. Si han convencido al cliente de la contratación, al llegar a la oficina pasan un parte para que se le envíen los contratos para su firma y devolución. En caso de no estar interesado, se lo archivará como potencial cliente para posteriores acciones comerciales.

SITUACIÓN POSTERIOR

A primera hora de la mañana los comerciales sincronizan en algunos segundos sus ordenadores de bolsillo con el sistema central de la empresa, conectándolos a sus respectivos ordenadores de escritorio. En el dispositivo móvil pueden consultar la lista de visitas asignadas para hoy, así como todos los datos referente al prospecto y el motivo de la visita o intereses de éstos. Según el plan de trabajo establecido, van visitando a cada uno de los potenciales clientes. Llegan a su oficina o

domicilio y se comienza la reunión. Tras realizar la presentación general de la empresa, y según la información reflejada en el ordenador de bolsillo, escogen su discurso haciendo énfasis en las pólizas en las que el cliente está interesado. Le comentan las ventajas y características de los productos/servicios, promociones vigentes, etc. Incluso pueden consultar las tablas de cálculo en el dispositivo de primas con las que cuentan. No tienen que actualizar manualmente estas tablas, ya que cada vez que las sincronizan con el sistema central de la empresa, se descarga la información más actualizada. Si han convencido al cliente de la contratación de alguna de las pólizas, pueden imprimir el contrato con todos sus datos personales, mediante una impresora portátil o enviándolo directamente al fax del cliente. De esta manera regresan a la oficina con el contrato firmado.

VENTAJAS DE UNA SOLUCIÓN MÓVIL

La implantación de soluciones móviles en una empresa como ésta puede presentar las siguientes ventajas:

1. Gestión del conocimiento: los comerciales pueden llevar toda la información relativa al cliente en el bolsillo con solo sincronizar en unos segundos los dispositivos con el sistema central de la empresa. Sin errores que se pueden producir al copiarlos a la agenda de papel. Así mismo, cualquier actualización de los datos que los comerciales puedan hacer al visitar al cliente serán actualizados automáticamente en el sistema central.
2. Gestión administrativa: al poder firmar los contratos directamente en el cliente, ya no es necesario que alguien se encargue de enviar el contrato al cliente. Al agilizar la firma, también pueden agilizar el proceso de cobro del servicio.
3. Optimización de recursos: al poder gestionar fácilmente los comerciales asignados a cada campaña comercial, y controlar el tiempo empleado por cada uno de ellos para realizar su labor.
4. Servicio al cliente final: al entregarle en mano el contrato firmado, en la primera reunión. Consulta de las tablas de cálculo de primas y de promociones vigentes asegurándose que siempre están ofreciendo las últimas actualizaciones de esta información.
5. Hardware *usable*: reducido peso y dimensiones, acceso inmediato a la información, facilidad de uso, portabilidad, manejabilidad, fiabilidad.

En otros sectores, por ejemplo hostelería o viajes, el comercial podría llevar en el ordenador de bolsillo el catálogo de hoteles o viajes, con fotografías de las instalaciones y videos de promoción.

SINCRONIZACIÓN LOCAL VS. INALÁMBRICA

La solución planteada anteriormente es cien por ciento local, la actualización, en ambos sentidos, de la información que tiene el dispositivo móvil se realiza sólo cuando el comercial se encuentra en la empresa. Pero esta no es la única solución, dependiendo de las necesidades de la empresa podemos pensar en un sistema cien por cien local, mixto local-inalámbrico, o cien por ciento inalámbrico. Si, por ejemplo, conectamos los ordenadores de bolsillo de la fuerza de ventas mediante teléfonos celulares directamente con el sistema central, éstos pueden recibir nuevas visitas, justo en el momento de ser asignadas. Igualmente pueden consultar las últimas promociones y cálculo de primas en línea, asegurándonos que siempre ofrecerán la información más reciente. Como hemos dicho, esto dependerá de una elección de acuerdo a las necesidades de la empresa, de la frecuencia con que la información pueda cambiar y del análisis costo/beneficio de la solución por elegir.

2. EL CASO DE UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE GAS BUTANO

¿Con qué problemática se encuentran las empresas encargadas de la distribución y almacenaje del butano? Muchas veces, este tipo de empresas, suelen contar con dos centros distantes físicamente: el Centro de Distribución y el Almacén, aunque en algunos casos pueden encontrarse físicamente en el mismo punto -dependiendo, por ejemplo, del volumen y escala de la misma. En el primero se reciben las llamadas de los clientes solicitando nuevos pedidos, y desde el segundo salen los camiones para el reparto.

Los pedidos suelen servirse de un día para otro, de tal manera que, al finalizar la jornada de trabajo, se

toman nota de las llamadas en una hoja de papel y se entregan al Almacén personalmente o se envían por fax. A primera hora del día siguiente, los repartidores diseñan la ruta a seguir según los pedidos recibidos, y salen a realizar el reparto. Como se puede ver, todo el proceso está muy poco o nada informatizado.

INCONVENIENTES ACTUALES

Estas empresas se encuentran -en general- con la siguiente problemática:

1. Deslocalización cliente-domicilio: lo que en otros sectores puede resultar obvio, no se da en este tipo de empresas. En general sólo conocen de sus clientes su dirección; no conocen su edad, su número de teléfono, nombre y apellidos, etc.
2. Poco control sobre el trabajo de los repartidores: en algunos casos, los camiones de reparto suelen subcontratarse, y no se tienen datos concretos sobre el tiempo que se invierte en completar la ruta de reparto.
3. Falta de estadísticas sobre el consumo de los clientes: Al estar poco informatizados, cuentan con pocas herramientas para el control del consumo de sus clientes, realización de estudios, informes, etc.

SOLUCIÓN PLANTEADA

Dejando un poco de lado la solución planteada para administrar integralmente la empresa, se realizó la instalación una aplicación para dispositivos móviles encargada de la visualización de la ruta asignada, estado del pedido, toma de nuevos pedidos y toma de datos de los clientes.

Dado el perfil poco técnico de los usuarios de los ordenadores de bolsillo, se diseñó la aplicación haciendo especial hincapié en la usabilidad: fuentes de letra grandes, 3 niveles de profundidad (pantallas de navegación), indicadores del estado actual con respecto al número de pasos totales a completar, etc.

FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA

Veamos paso a paso cómo sería un día cualquiera en el funcionamiento del sistema:

- En el Centro de Distribución: los nuevos pedidos se introducen en el sistema central que controla los clientes y pedidos. Esta aplicación permite la asignación del pedido a distintos almacenes (en caso de contar con más de uno, cada uno de éstos con una zona de reparto preasignada), y el alta y edición de los datos completos del cliente. Con esta aplicación también podemos realizar consultas sobre los pedidos, visualizar e imprimir informes sobre los mismos, datos estadísticos, etc. Al final del día los pedidos se envían al almacén o almacenes correspondientes para su reparto al día siguiente.
- En el Almacén: a primera hora del día se reciben los pedidos asignados a cada almacén, con toda la información necesaria, dirección donde hacer el reparto y cantidades. Cada camión de reparto cuenta con un ordenador de bolsillo. Antes de salir a realizar el reparto los encargados de cada camión sincronizan su dispositivo, descargando en éste la ruta a realizar y las cantidades a repartir.
- Reparto - aplicación instalada en el dispositivo: los repartidores van siguiendo la ruta asignada, ordenada por calles y direcciones. Al seleccionar una calle, visualizan la lista de pisos y puertas donde tienen que repartir, la cantidad a entregar y el estado del pedido (pendiente o hecho). Cada vez que completan una entrega, no tienen más que pulsar sobre un icono para cambiar el estado del pedido (de pendiente a hecho). Para el control de los repartidores, se registra de forma oculta la fecha y hora de cada entrega, para la posterior supervisión de los tiempos de reparto por el gerente o encargado. La aplicación cuenta con dos opciones adicionales:
 - Toma de nuevos pedidos: que pueden servirse en el momento o almacenarse para una entrega posterior.
 - Toma de datos del cliente: pueden completarse todos los datos pendientes del cliente, como nombre y apellidos, número de teléfono, edad, etc.
- De regreso en el Almacén: tras completar toda la ruta, de vuelta en el almacén, se sincronizan nuevamente los dispositivos con el sistema central. La aplicación de almacén se encarga de procesar los datos recibidos (pedidos pendientes, pedidos realizados, nuevos pedidos, nuevos datos de

clientes) y de enviarlos al Centro de Distribución.

- En el Centro de Distribución: se reciben los datos enviados por cada uno de los almacenes, y se introducen en las bases de datos correspondientes: pedidos pendientes, pedidos realizados, nuevos pedidos, nuevos datos de los clientes.

VENTAJAS DE ESTA SOLUCIÓN

Con un sistema tan sencillo (desde el punto de vista del usuario/cliente), y de bajo costo, se pueden resolver los problemas que tenían anteriormente:

1. Localización cliente-domicilio: con esta solución se tiene total constancia de la existencia de un cliente en cada domicilio, con todos sus datos personales y de contacto. Esto permite realizar acciones de marketing entre los clientes, presentación de ofertas, etc.
2. Control total sobre los repartidores: en lo referente al tiempo empleado en completar la ruta de reparto.
3. Estadísticas de consumo, pedidos, etc: de los clientes; con esta información se puede planificar y ejecutar con más efectividad acciones de promoción, reestructuraciones en la empresa, etc.
4. Agilización de la toma de pedidos y reparto: al estar todo el proceso informatizado. Nos asegura además que no existen pérdidas de información durante el mismo.
5. Optimización del tiempo del personal de administración: al no tener que estar pendientes de los pedidos, el envío de los listados con éstos al Almacén, etc.

La intención de Estr@tegia Magazine al publicar tanto estos dos primeros casos como los de la próxima edición es dar diferentes alternativas de soluciones móviles para que cada uno de nuestros lectores puedan ver cuál o cuáles se adaptan mejor a la situación en que se encuentra la empresa en las que desarrolla sus actividades. En el primer caso, por ejemplo, muchas de las características de una empresa aseguradora se podrán asemejar a cualquier empresa con vendedores que visiten a los clientes o prospectos en sus hogares u oficinas. Así también, las situaciones del segundo caso podrán ser similares a las de cualquier empresa distribuidora de productos. Nuestro objetivo debería ser, entonces, informarnos sobre las diferentes alternativas y ver de qué forma solucionamos los problemas que tenemos, bajamos algunos costos, o mejoramos el servicio que prestamos a cada uno de nuestros clientes.

Gelioss - mobile solutions

Paseo de las Peñitas, 45 - 40400 - El Espinar (Segovia) - España

<http://www.gelioss.com>