

SOLUCIONES MÓVILES: MÁS CASOS DE ÉXITO

En esta edición del magazine vamos a dar por concluido un tema que, como dijimos en las dos anteriores ediciones, nos parece muy interesante y pone a cualquier empresa a la vanguardia en lo que a soluciones informatizadas respecta. Indudablemente si queremos estar un paso más adelante que las demás empresas en la actualidad o al menos a la par de aquellas organizaciones "adelantadas", no podemos dejar de poner atención en este tipo de soluciones.

En esta edición comenzaremos por ver un caso de éxito para una empresa local con negocios a nivel global, nos referimos a la distribuidora de Coca Cola para el norte y centro de Argentina, que ha realizado una implementación provista por Soluciones Palm, una empresa que funciona en la misma ciudad desde donde sale publicado este newsletter y que además ha hecho implementaciones de sus sistemas en varios países de Sudamérica entre los que se encuentran Chile, Paraguay, Colombia y Brasil.

En segundo lugar, nuevamente la empresa española Gelioss nos presenta un caso más de éxito en la implementación de soluciones con dispositivos móviles, el de una empresa que realiza la instalación, servicio técnico y mantenimiento de hardware.

VENTAS EFERVESCENTES

Los tiempos en que los distribuidores de gaseosas "levantaban" los pedidos consignándolos en planillas de papel, ya son parte del pasado. Ahora, quienes se dedican a la pre-venta cambiaron sus carpetas por pantallas de cristal líquido. Son los vendedores de tres de las distribuidoras de la empresa Coca Cola que utilizan una aplicación desarrollada por Soluciones Palm, la firma que instaló el sistema SP Ventas en más de 500 dispositivos de mano para las empresas Reginald Lee, Grupo Yege y Grupo Guerrero, todas embotelladoras de gaseosas de Argentina, y encargadas de la distribución de ese producto en las provincias de Formosa, Chaco, Corrientes, Misiones y norte de Santa Fe (Grupo Yege); en la zona sur de Buenos Aires (Reginald Lee), y en el área comprendida por las provincias de Salta, Jujuy, Tucumán, Santiago del Estero, Catamarca y La Rioja (Grupo Guerrero).

La solución fue concebida especialmente para que la fuerza de venta pudiera realizar la comercialización de los productos de manera organizada y sin duplicación de tareas, con una aplicación que funcionara en equipos de tamaño reducido y sencillos de operar. Así el software posibilita el intercambio móvil de datos, a partir de la conexión entre usuarios de un dispositivo móvil y la información contenida en bases de datos corporativas.

CUÁL ERA LA SITUACIÓN ANTERIOR

Antes de la implementación de este sistema, los pedidos se levantaban en una planilla y desde ahí se pasaban al centro de cómputos. Esa transcripción insumía mucho tiempo y personal, pero además había un mayor riesgo de cometer errores que luego generaban la devolución de la mercadería y, consecuentemente, pérdidas de dinero.

CUÁL ES LA SITUACIÓN ACTUAL

Con el nuevo sistema, una vez que el vendedor ya tiene consignados todos los datos de la operación en su equipo, vuelve a la planta y sincroniza su organizador personal con la base de datos de la compañía. De esta manera la información ingresa de inmediato totalmente digitalizada. La operación de sincronización se concreta en apenas 30 segundos.

Pero hay más, porque en el caso de la empresa Reginald Lee, la sincronización también se puede hacer por vía remota, de esta manera, el empleado que hace un recorrido de hasta 300 kilómetros, no necesita volver a la planta para bajar la información, puede hacerlo desde cualquier teléfono, incluso desde su casa, discando un 0-800.

LA OFICINA EN LA MANO

La solución desarrollada por Soluciones Palm estuvo orientada a proveer a cada uno de los vendedores de un sistema apto para la recolección de datos necesarios para la venta, pero que además permite la incorporación de herramientas de gestión comercial tales como encuestas, estadísticas de ventas, control de visitas de la fuerza de ventas y control de stock, entre otras.

La solución se desarrolla en apenas 20 días, porque en función de la demanda específica de cada cliente, se revisan sus sistemas y se diseña el software más adecuado.

Así las cosas, el equipamiento provisto a las embotelladoras se compone del dispositivo móvil más accesorios que permiten emitir comprobantes (remitos y facturas).

BENEFICIOS TAMBIÉN PARA LOS VENDEDORES

Las aplicaciones móviles permiten que desde cualquier lugar se pueda enviar y recibir información, aprovechando los bajos costos y la eficiencia de los equipos móviles, que posibilitan un desempeño eficaz de la fuerza de ventas. También el vendedor ahora puede ofrecer más productos, tiene en la mano información de ese cliente al que visita porque le aparece en pantalla el estado de las últimas operaciones realizadas, pero además esa persona ya dejó de ser un simple levantador de pedidos para convertirse él mismo en parte del negocio de la empresa.

SOLUCIONES MÓVILES PARA MANTENIMIENTO

Las nuevas tecnologías inalámbricas pueden tener cabida en varios campos profesionales pero sin duda una de las aplicaciones que más éxito está teniendo actualmente es la que usan aquellas empresas dedicadas a instalación, servicio técnico y mantenimiento.

La empresa en donde trabaja Raúl Martín ofrece un servicio integral de venta, instalación y mantenimiento de hardware. Cuenta con una plantilla de 30 personas, 12 de las cuales dedicadas exclusivamente al soporte técnico.

Raúl Martín, al igual que varios de sus compañeros, se pasa el día fuera de la oficina, desplazándose a las empresas clientes para la resolución de problemas. Hasta incorporar la nueva aplicación móvil, para Raúl Martín era muy difícil contabilizar al detalle las incidencias atendidas ya que recibía directamente en su teléfono móvil las llamadas de los clientes, teniéndose que desplazar lo antes posible al centro de trabajo de aquél para solucionar el problema.

En los primeros años de funcionamiento de la empresa, Raúl tenía que rellenar al final del día y al volver a ésta distintos formularios en papel sobre los clientes atendidos en la jornada. Al pasar tanto tiempo entre el momento de haber atendido al cliente y el momento de completar los informes, Raúl dejaba varios datos en blanco ya que no los recordaba.

El equipo directivo decidió proporcionar al Departamento de Soporte ordenadores portátiles para solucionar el problema de los partes incompletos. Raúl Martín en esta nueva fase, después de atender al cliente, tenía que completar un parte de trabajo en su ordenador portátil (de 2,5 Kg. de peso) con datos referentes al cliente, al problema encontrado, la solución aplicada, el tiempo empleado, etc. Para posteriormente, al regresar a la oficina, conectar el portátil a la red interna e imprimir los partes de trabajo y pasarlos a su jefe. Como la mayoría de las veces no disponía de tiempo suficiente para completar todos estos datos ya que tenía que salir corriendo para atender a otro cliente, aprovechaba la hora de comer y un rato al final de la jornada para completar todos los partes, con el consiguiente olvido de información -una vez más- por el tiempo transcurrido entre el momento de atención del cliente y el volcado del informe.

La gerencia de la empresa había tomado la decisión adecuada -informatizar el Departamento de Soporte-, pero con un enfoque erróneo.

INCONVENIENTES DEL CASO REAL

Como acabamos de ver en el punto anterior, la empresa de nuestro pobre Raúl tenía que hacer frente a varios problemas:

- *Pérdidas de información:* conocer el número de horas que se ha dedicado al cliente nos permite, entre muchas otras cosas, facturarle correctamente, conocer la productividad de un empleado en concreto, detectar deficiencias en el tiempo de respuesta a una incidencia o en la asignación de las zonas a cubrir.
- *Mala gestión del Conocimiento:* no homogeneizando los métodos de trabajo o las soluciones a problemas concretos. Con los escenarios anteriores se hace difícil detectar los problemas que

habitualmente se dan en los clientes, impidiendo así la toma de decisiones en cuanto a la formación especializada de los empleados de soporte.

- *Dotación a los técnicos de soporte de las herramientas erróneas:* lenta accesibilidad a la información, problemas en cuanto a la manejabilidad del portátil, inconveniente del peso del equipo, la poca duración de la batería, etc.

VENTAJAS DE UNA SOLUCIÓN MÓVIL

Con una solución móvil basada en ordenadores de bolsillo, aumentamos la productividad de nuestro equipo al tiempo que resolvemos todos los problemas que habíamos detectado en nuestro caso real:

- *Información sin pérdidas:* pudiendo completar todos los partes in-situ conociendo los supervisores el tiempo empleado en la solución de la incidencia o las horas reales que el trabajador invierte en la jornada laboral.
- *Positiva gestión del conocimiento:* al completar los partes al tiempo que se está visitando al cliente, el técnico puede acceder a toda una biblioteca de Soluciones predefinidas según la incidencia detectada, así como aportar nuevas soluciones para el posterior aprovechamiento de sus compañeros de equipo. Estudiando los reportes de los empleados, el supervisor puede encontrar qué problemas se dan más frecuentemente y plantearse -en caso de ser necesario- el formarlos específicamente para esa tarea.
- *Optimización de los recursos:* estudiando los tiempos de respuesta y la carga de incidencias, el supervisor puede tomar decisiones en cuanto al aumento o disminución de técnicos asignados a cada zona.
- *Mejora de la atención al cliente:* disminuyendo los tiempos de respuesta de los técnicos de soporte. También la solución móvil puede incorporar un campo firma dentro de cada incidencia abierta, para que el cliente atendido dé el visto bueno o valore la atención recibida.
- *Hardware "usable":* tamaño reducido, peso mínimo (inferior a 250 gramos), acceso inmediato a la información, facilidad de uso, portabilidad, manejabilidad, fiabilidad.

CÓMO PUEDE FUNCIONAR UNA SOLUCIÓN MÓVIL

La solución basada en ordenadores de bolsillo que queramos implantar en nuestra empresa puede ser cien por cien local, mixta local-inalámbrica o cien por cien inalámbrica. Dependiendo del tipo de servicio que ofrecemos y del perfil del cliente final, necesitaremos instalar uno u otro. A continuación analizamos los distintos escenarios, métodos de trabajo y empresas a las que van dirigidas.

CIEN POR CIEN LOCAL

Escenario: la empresa no se desplaza a la oficina del cliente en el mismo día que se notifica la incidencia, sino en días posteriores. Además, los técnicos se trasladan a primera hora del día a la oficina y regresan a ésta al finalizar la jornada.

Método de trabajo: el supervisor asigna al final del día las tareas que al día siguiente tienen que realizar cada uno de los componentes de su equipo, que previamente se han recibido por teléfono o en el departamento de atención al cliente.

El técnico sincronizará su dispositivo a primera hora de la mañana antes de salir de la oficina, llevándose en el bolsillo todos los datos sobre el trabajo a realizar (datos de la empresa a la que tiene que desplazarse, problema encontrado, biblioteca de soluciones, etc.).

Al finalizar la jornada, regresa a la oficina donde sincronizará de nuevo su dispositivo móvil, introduciendo automáticamente en el sistema de la empresa todas las incidencias atendidas y generando automáticamente los reportes.

A quién va dirigida: servicios de asistencia técnica a usuarios finales: instalaciones de electricidad, mecánicos, telefonía, gas, etc.

MIXTA LOCAL-INALÁMBRICA

Escenario: en la empresa se evalúa la gravedad de la incidencia para determinar si es necesario

desplazarse en el momento hasta el cliente, o en días posteriores. El equipo de soporte puede recibir nuevos avisos mientras se encuentra fuera de la oficina y en ciertos casos, tampoco regresarán al centro de trabajo al finalizar la jornada laboral.

Método de trabajo: se repite la operatoria del caso anterior en situación de que el supervisor decida que el trabajo no debe atenderse en forma urgente. En caso contrario el técnico puede, mientras realiza el trabajo de campo, recibir un aviso indicándole que tiene que sincronizar su dispositivo con la central para recibir nuevas incidencias. El técnico tiene la posibilidad de utilizar un teléfono celular o el propio dispositivo con comunicación integrada para actualizar sus datos con la central. También, en cualquier momento, el técnico puede conectarse con la central para enviar todos los datos de la jornada laboral, introduciéndolos en el sistema central, informes, etc., como si se tratara de una sincronización local.

A quién va dirigida: servicios de asistencia técnica a empresas, servicios de urgencias, servicios de seguridad, etc. En definitiva, empresas en donde son necesarios tiempos de respuesta cortos o muy cortos.

CI EN POR CI EN I NALÁMBRICA

Escenario: los integrantes del Departamento Técnico no pasan en ningún momento por la oficina.

Método de trabajo: al igual que en las dos soluciones anteriores, previamente se reciben las solicitudes de servicio. El supervisor asigna las incidencias a los componentes de su equipo de soporte. En un primer momento (comienzo del día), el técnico se conectará a la central para visualizar las tareas que aún tiene pendientes. De igual modo que en la solución mixta, mientras realiza el trabajo de campo puede recibir nuevas incidencias. Al finalizar el día, se conectará de nuevo a la central para reportar todas las incidencias resueltas.

A quién va dirigida: empresas que cuentan con técnicos repartidos por todo el país, en emplazamientos distantes de la sede central o sedes. Así mismo los avisos sobre incidencias se reciben en la central o centrales.

Para dar por concluido, por lo menos por ahora, este tema repetimos que nuestra intención al presentar cuatros casos de éxito, dos que fueron publicados en la edición anterior y dos en esta, es simplemente dar a conocer algunas de las alternativas que existen en la implementación de soluciones móviles. El objetivo de cada uno de nosotros será el de analizar las alternativas y buscar aquella, o una mezcla de aquellas, que mejor se adapte a nuestros requerimientos. Lo que no debemos hacer es dejar de reconocer que estas herramientas sirven y que día a día se van haciendo más útiles y accesibles para cualquier empresa, incluidas a nuestras -limitadas en recursos- pymes.