



BNP Paribas Lease Group ofrece simulaciones financieras en tiempo real, desde cualquier lugar, gracias a la solución BlackBerry

Al proporcionar unos smartphones BlackBerry® a sus 200 agentes de ventas, BNP Paribas ha aumentado la capacidad de respuesta y productividad. Esta implantación también ha tenido una repercusión positiva sobre la imagen corporativa de la empresa.

El reto

BNP Paribas Lease Group (BPLG) es la filial de financiación de equipamiento comercial del grupo BNP Paribas. Sus 200 representantes de ventas compiten en un mercado muy competitivo. "Tenemos muchos puntos fuertes, incluido un gran conocimiento de nuestro negocio", explica François-Régis Martin, BPLG Director adjunto de marketing, "Sin embargo, en un mercado tan competitivo, la capacidad de respuesta puede marcar la diferencia: la empresa que ofrezca la primera su mejor oferta se colocará en una posición más favorable."

BPLG suministró a sus representantes de ventas PDA en 2002. Las PDA contaban con una aplicación de simulación integrada para que el representante pudiera tratar las dudas del cliente in situ, en tiempo real. En 2004, las PDA quedaron obsoletas y fueron sustituidas. La aplicación de simulación, desarrollada de manera interna, también necesitaba una actualización para seguir en sintonía con las evoluciones en la gestión de procesos. BPLG decidió que la actualización era una oportunidad para adquirir una tecnología más moderna.

La solución

BPLG optó por los smartphones BlackBerry en vez de unas PDA tradicionales y decidió rediseñar el simulador en Java. La tecnología push de BlackBerry resultó ser un factor decisivo. Como pone de relieve Martin, "Nuestro objetivo ha sido siempre el de aumentar la capacidad de respuesta para ofrecer a los clientes una respuesta sobre el terreno lo antes posible. Sin embargo, las PDA no estaban conectadas a nuestro sistema. Los representantes de ventas tenían que pasar por el despacho para sincronizar los dispositivos y BPLG se dio cuenta de que la sincronización manual suponía una pérdida de tiempo. "La capacidad de BlackBerry de mantener a los representantes de ventas conectados las 24 horas del día, los 7 días de la semana, nos resultó muy atractiva", comenta Martin.

Beneficios

Integración en la política de seguridad del grupo

Aumento de la capacidad de respuesta y de la productividad

Comunicaciones de mejor calidad

Flexibilidad y competitividad

Fácil integración

A finales de 2004, la empresa empezó a desarrollar nuevos simuladores para smartphones BlackBerry con Orange y Mosaic Développement, un proveedor de servicios que trabajó en estrecha colaboración con Research In Motion (RIM) en el desarrollo de la aplicación. La primera aplicación piloto, diseñada en sólo tres meses, se pudo pronto someter a prueba.

La nueva aplicación empresarial era más potente que la versión anterior y se integraba perfectamente con la solución BlackBerry. Permite a un representante de ventas simular soluciones financieras sobre el terreno utilizando las últimas actualizaciones del sistema (tipos financieros, costes de seguros, etc.) e insertarlas automáticamente en el smartphone BlackBerry.

Los representantes de ventas pueden diseñar una propuesta financiera cuando y desde donde quieran. Una vez aprobada la propuesta, se convierte en un archivo PDF que se envía por correo electrónico al cliente para su firma final. El ayudante del representante también recibe el documento inmediatamente por correo electrónico. François-Régis Martin explica, "el representante de ventas puede gestionar todo el proceso, desde la propuesta hasta el contrato, utilizando el smartphone BlackBerry". El éxito de la primera versión de pruebas condujo a la implantación de la solución a todo el departamento de ventas.

Ventajas

"La solución BlackBerry cumple con todas nuestras expectativas", comenta François-Régis Martin. "La aplicación empresarial demostró la ventaja de esta solución móvil y los smartphones BlackBerry se integran en la política de seguridad del grupo. Por ejemplo, el usuario debe iniciar sesión de forma periódica, las comunicaciones de datos están cifradas y se puede desactivar el dispositivo de forma remota en caso de robo o pérdida".

La ventaja inmediata de la solución también ayudó a François-Régis Martin a realizar un rendimiento sobre la inversión de la solución implantada: "La ganancia en capacidad de respuesta y productividad resultó enorme. Los representantes de ventas pueden trabajar de forma más flexible y no se ven desbordados por un mercado con datos financieros en constante cambio. Además, los smartphones BlackBerry mejoran nuestra imagen corporativa. Nos ofrece una clara ventaja en un sector en el que la capacidad de respuesta y la profesionalidad son cruciales". Al implantar la solución BlackBerry, también hemos contribuido a la mejora de las comunicaciones entre los representantes de ventas y sus ayudantes, en especial en cuanto al calendario compartido se refiere.

BPLG está muy satisfecho con la primera fase de esta implantación y está deseando llevarla más allá.

"Una vez se descubren los tipos de aplicaciones que se pueden desarrollar para los smartphones BlackBerry, se abren muchas puertas." Ya estamos evaluando mejoras en la aplicación, como el envío del contrato en lugar de una propuesta, directamente al smartphone. También deseamos integrar la solución BlackBerry en nuestro sistema CRM. En el futuro, los representantes de ventas tendrán la oportunidad de personalizar su oferta y ser aún más competitivos", concluye François-Régis Martin.

Consulte más información en www.blackberry.co.uk/casestudies

"La capacidad de BlackBerry de mantener a los representantes de ventas conectados las 24 horas del día, los 7 días de la semana, nos resultó muy atractiva".

"La solución BlackBerry cumple todas nuestras expectativas".

"Una vez se descubren los tipos de aplicaciones que se pueden desarrollar para BlackBerry, se abren muchas puertas."

"BlackBerry mejora nuestra imagen corporativa. Nos permite tomar la delantera en un sector en el que la capacidad de respuesta y la profesionalidad son fundamentales."

"El representante de ventas puede gestionar todo el proceso, desde la propuesta al contrato, mediante el smartphone BlackBerry".

François-Régis Martin
Director adjunto de marketing
de BPLG