



# Historia de Éxito de Clientes de BlackBerry



## Empresa Brasileña de Distribución Cierra Acuerdos de Ventas al Momento con Ayuda de la Solución BlackBerry

### DESAFÍO

Cuando la fuerza de ventas de Ecopaper visitaba clientes, llevaban consigo muchos documentos que incluían listas de precios, información sobre ventas anteriores, historial de los clientes y otros datos pertinentes. Esta forma de trabajo manual de papeleo administrativo era cara y muy ineficiente, ya que era difícil organizar el material y la documentación se podía perder fácilmente. Los ejecutivos de ventas corrían el riesgo de no encontrar la información necesaria durante las reuniones, lo que impedía transmitir la imagen profesional que se quería proyectar.

Realizar las órdenes de venta después de cada visita era igual de complicado. El representante de ventas tenía que llamar a la oficina central y darle la información a un empleado para que ingresara los datos en el sistema. Este proceso llevaba tiempo, y el margen de error al ingresar los datos era innecesariamente alto.

Además, los ejecutivos de ventas estaban demasiado ocupados para actualizar periódicamente la base de datos de la empresa. Información crucial, como el historial de ventas, preferencias de los clientes, comentarios, comportamiento de compra y cambios en la información de contacto, tardaba hasta tres meses en ser ingresada en el sistema. Este retraso significaba para Ecopaper que no podía analizar los datos actuales y perdía oportunidades de ventas, ya que no era posible proporcionar a sus clientes un servicio más personalizado.

### SOLUCIÓN

Ecopaper equipó a su fuerza de ventas con teléfonos inteligentes BlackBerry® y para automatizar el proceso de ventas desplegó una aplicación móvil llamada PWAP, desarrollada por True Systems, Miembro de la Alianza BlackBerry®. Para tener acceso a la aplicación, los ejecutivos de ventas, simplemente seleccionan un icono en sus teléfonos inteligentes BlackBerry e ingresan de forma segura su nombre de usuario y contraseña.

Ahora los ejecutivos de ventas pueden tener acceso de forma remota a la información esencial para cerrar un acuerdo, tales como las listas de precios, los descuentos en tarifas y el inventario de productos. También pueden consultar la información de contacto y los antecedentes de las compras realizadas de cualquier cliente.

“El equipo de ventas cargaba con muchos papeles cuando visitaba a sus clientes”, dijo Eduardo Marçola Teixeira, Gerente de TI, Ecopaper. “Era difícil encontrar información precisa de un cliente en particular y para ingresar una orden se tenía que esperar hasta el final del día”.

La información que se obtiene en los teléfonos inteligentes BlackBerry usando la

Ecopaper Comércio de Papéis e Descartáveis Ltda. (Ecopaper) es el distribuidor exclusivo de Melhoramentos Papéis, una empresa brasileña que fabrica productos de higiene para uso industrial. Ecopaper distribuye los productos en el estado de Río de Janeiro, incluyendo las regiones Serrana, Médio Paraíba, Costa Verde y Litoranea, así como en barrios de la ciudad de Río de Janeiro.

**Industria:** Distribución/Transporte

**Región:** América Latina

**Tamaño de la Empresa:**  
Empresa Pequeña - 72 empleados

**Plataforma de Correo Electrónico:**  
Microsoft® Exchange

**Solución:** PWAP de True Systems

aplicación PWAP se sincroniza con el sistema de base de datos de la empresa. Esto significa que los datos que se acceden mientras se está fuera de la oficina contienen la misma información que está disponible en el sistema del servidor de la compañía.

“Ahora, nuestros ejecutivos de ventas tienen en sus bolsillos todos los datos e información que necesitan para cerrar acuerdos, y negociar con los clientes. Gracias a la solución BlackBerry, el trabajo de los ejecutivos de ventas es más eficiente, preciso, y proporciona un aumento considerable en las ventas de Ecopaper”.

**Eduardo Marçola Teixeira**  
Gerente de TI  
Ecopaper

Además, los ejecutivos de ventas pueden crear y enviar una orden de compra directamente desde sus teléfonos inteligentes BlackBerry. Al tener acceso a la lista de productos de Ecopaper, pueden seleccionar los artículos que el cliente desea adquirir e introducir la cantidad de cada pedido. Además, cuando ingresan la orden de compra, los usuarios pueden seleccionar la opción de enviar una copia al cliente. Una vez que la orden se ingresa, el sistema envía automáticamente un correo electrónico al cliente con los detalles del pedido.

Los representantes de ventas de Ecopaper también utilizan la solución BlackBerry para saber el estado de los pedidos de sus clientes aún estando fuera de la oficina, como revisar la lista de productos que se enviaron, rastrear el envío y ver la fecha prevista de entrega.

## BENEFICIOS DE ECOPAPER

La solución BlackBerry ayuda a los ejecutivos de ventas de Ecopaper a encontrar fácilmente las listas de precios, así como información de contacto de clientes y registros históricos. La solución les brindó la capacidad de proporcionar un servicio mejor y más personalizado a sus clientes. Tener acceso remoto a la información actual de los productos durante las visitas a clientes también le dio al equipo de ventas más herramientas para negociar, lo que en última instancia, contribuye al aumento en las ventas de la compañía.

Ecopaper también comenzó a percibir ahorros en costos de impresión ahora que los ejecutivos de ventas ya no necesitan imprimir información para llevar a las visitas con los clientes.

“Ahora, nuestros ejecutivos de ventas tienen en sus bolsillos todos los datos e información que necesitan para cerrar acuerdos, y negociar con los clientes”, dijo Teixeira. “Gracias a la solución BlackBerry, el trabajo de los ejecutivos de ventas es más eficiente, preciso, y proporciona un aumento considerable en las ventas de Ecopaper”.

El proceso para hacer pedidos desde el teléfono inteligente BlackBerry es significativamente más rápido que el proceso manual anterior, lo que ayuda a optimizar el rendimiento general de las ventas. Los ejecutivos de ventas han aumentado su productividad ya que no pierden tiempo valioso en el teléfono con sus colegas para darles información sobre los productos o para realizar órdenes de compra. Sin la necesidad de intermediarios para realizar los pedidos, el margen de errores al ingresar la información se redujo considerablemente.

“Cuando los ejecutivos de ventas hacían las ordenes de ventas por teléfono, el proceso podía tardar hasta media hora, tomando tiempo del vendedor y también de los empleados de la oficina”, dijo Teixeira. “Ahora, sólo toma unos cinco minutos. Este es el tipo de eficiencia que ganamos en nuestro proceso de ventas con la solución BlackBerry”.

La solución mantiene al día la información de clientes y el inventario de la empresa. Cualquier cambio en los reportes de los clientes que se hace desde el teléfono inteligente BlackBerry se sincroniza automáticamente con la base de datos de la empresa. Por lo tanto, los informes de clientes se actualizan constantemente con información precisa y detallada, lo que Ecopaper está utilizando para capturar nuevas oportunidades de negocio y hacer crecer la empresa.

## PRINCIPALES BENEFICIOS

- Mejor servicio al cliente
- Mayor rapidez en procesar las órdenes de venta
- Mejor capacidad para crear reportes
- Acceso fácil al inventario de productos y listas de precios
- Reducción de costos de impresión

[www.blackberry.com/go/success](http://www.blackberry.com/go/success)



Los resultados son específicos para Ecopaper Comércio de Papéis e Descartáveis Ltda. y es posible que no sean típicos. El presente material, incluidos todos los materiales incorporados por referencia al mismo o que se ofrezcan mediante hipervínculo, se ofrece o se pone a disposición “TAL COMO APARECE” y “EN LA MEDIDA EN QUE ESTÉ DISPONIBLE”, sin condición, respaldo, garantía ni declaración de ningún tipo por parte de Research In Motion Limited y sus compañías afiliadas (“RIM”). RIM no asume responsabilidad alguna por errores tipográficos, técnicos u otras imprecisiones u omisiones en este material ni será responsable por ningún tipo de daño relacionado con este material o su uso, como tampoco del funcionamiento correcto o incorrecto de cualquier software, hardware, servicio o cualquier referencia a fuentes independientes de información, hardware, software, productos o servicios, incluidos componentes y contenido, por ejemplo, contenido protegido por derechos de autor o sitios web pertenecientes a terceros (en conjunto, “productos y servicios de terceros”). Cuando el cliente se suscribe a productos y servicios de terceros, acepta que: 1. Es responsabilidad del cliente: (a) asegurarse de que su proveedor de tiempo de uso ofrece un servicio compatible con todas las funciones; (b) identificar y adquirir todas las licencias de propiedad intelectual obligatorias antes de la instalación o el uso y cumplir con los términos de dichas licencias; 2. RIM no emite declaración o garantía alguna, ni asume ninguna responsabilidad con respecto a los productos y servicios de terceros. Las limitaciones y exclusiones expresadas en el presente se aplicarán independientemente de la naturaleza de la causa de la reclamación. Bajo ninguna circunstancia, los directores, empleados, agentes, distribuidores, proveedores o contratistas independientes de RIM asumirán responsabilidad en relación con el material. ©2011 Research In Motion Limited. Todos los derechos reservados. BlackBerry®, RIM®, Research In Motion® y las marcas comerciales, nombres y logotipos relacionados son propiedad de Research In Motion Limited; y están registrados y se usan en los EE. UU. y los países alrededor del mundo. Todas las demás marcas comerciales son propiedad de sus respectivos titulares. MKT# 39079-033