

Casos de Sucesso com Clientes BlackBerry



Empresa de Distribuição Brasileira Fecha Negócios de Forma Imediata com Ajuda da Solução BlackBerry

DESAFIO

Ao visitar clientes, a equipe de vendas da Ecopaper tinha que levar muitos documentos, como listas de preços, informações sobre vendas anteriores, histórico dos clientes e outros dados pertinentes. Essa abordagem de lidar com a papelada manualmente era cara e muito ineficiente, pois tornava difícil organizar o material e muito fácil perdê-los. Durante as reuniões com os clientes, os executivos de vendas corriam o risco de não encontrar as informações de que necessitavam, o que não contribuía para transmitir uma imagem profissional.

Também era complicado dar entrada nos pedidos de vendas após as visitas. O representante de vendas tinha que ligar para o escritório central e comunicar as informações a um funcionário que então efetuava a entrada de dados no sistema. Esse processo era demorado, e a margem de erro na entrada dos dados era desnecessariamente alta.

Além disso, os executivos de vendas não tinham tempo para atualizar regularmente o banco de dados da empresa. Informações fundamentais como o histórico de vendas, as preferências dos clientes, feedbacks, comportamento de compras e mudanças nas informações de contato demoravam três meses para serem enviadas ao sistema. Esse longo atraso significava que a Ecopaper usava dados desatualizados em suas análises e perdia oportunidades de negócios, pois não tinha condições de fornecer um serviço mais personalizado aos seus clientes.

SOLUÇÃO

A Ecopaper equipou seu pessoal de vendas com smartphones BlackBerry® e instalou o aplicativo móvel PWAP para automatizar o processo de vendas; esse aplicativo é fornecido pela True Systems, uma empresa que faz parte da BlackBerry® Associate Alliance. Para acessar o aplicativo, o usuário simplesmente clica no ícone correspondente em seu smartphone BlackBerry e digita seu nome de usuário e sua senha de segurança.

Agora, os executivos de vendas podem acessar remotamente informações vitais para fechar negócios, como listas de preço, taxas de descontos e dados do estoque de produtos. Também podem ver as informações de contato de seus clientes e o histórico de compras de qualquer cliente.

“Antigamente, a equipe de vendas visitava os clientes com um monte de papéis embaixo do braço”, disse Eduardo Marçola Teixeira, gerente de TI da Ecopaper. “Era difícil encontrar informações exatas sobre um cliente específico, e era necessário aguardar até o final do dia para dar entrada nos pedidos”.

A Ecopaper Comércio de Papéis e Descartáveis Ltda. (Ecopaper) é distribuidora exclusiva da Melhoramentos Papéis, produtora brasileira de produtos de higiene para uso comercial. A Ecopaper distribui produtos em todo o Estado do Rio de Janeiro, incluindo as regiões Serrana, Médio Paraíba, Costa Verde e Litorânea, assim como bairros da Cidade do Rio de Janeiro.

Setor: Distribuição/Atacadista

Região: América Latina

Tamanho da Empresa:
Pequena Empresa - 72 funcionários

Plataforma de E-mail:
Microsoft® Exchange

Solução: PWAP, da True Systems

“Agora, nossos executivos de vendas têm no bolso todas as informações necessárias para fechar as vendas; tudo que necessitam para negociar com os clientes. Graças à solução BlackBerry, o trabalho dos executivos de vendas hoje é muito mais produtivo, baseado em informações exatas, o que produz um aumento considerável nas vendas da Ecopaper”.

Eduardo Marçola Teixeira
IT manager
Ecopaper

PRINCIPAIS VANTAGENS

- Melhor atendimento ao cliente
- Processamento mais rápido dos pedidos de vendas
- Melhores recursos para geração de relatório
- Acesso fácil ao estoque de produtos e listas de preço
- Custos de impressão reduzidos

As informações acessadas por meio dos smartphones BlackBerry com o aplicativo PWAP estão sempre sincronizadas com o sistema de banco de dados da empresa. Isso significa que os dados acessados em trânsito são os mesmos encontrados no sistema de servidores da empresa.

Além disso, agora os executivos de vendas podem criar e enviar um pedido de compra diretamente de seus smartphones BlackBerry. Basta acessar a lista de produtos da Ecopaper, selecionar os itens que o cliente deseja comprar e digitar a quantidade de cada item pedido. Ao dar entrada no pedido de compra, o usuário também tem a opção de enviar uma cópia do pedido ao cliente. Após a entrada do pedido, o sistema envia automaticamente ao cliente um e-mail com os detalhes do pedido.

Os representantes de vendas da Ecopaper também usam a solução BlackBerry para conferir o andamento dos pedidos de seus clientes, acessando de modo remoto a lista de produtos, rastreando as remessas de produtos e verificando o prazo de entrega programado, mesmo quando não se encontram no escritório.

VANTAGENS PARA A ECOPAPER

A solução BlackBerry ajuda os executivos de vendas da Ecopaper a encontrar facilmente listas de preço, informações de contato e registros históricos de clientes. A solução lhes possibilita prestar um serviço melhor e mais personalizado aos seus clientes. O acesso remoto a informações atualizadas sobre os produtos durante as visitas aos clientes também coloca nas mãos da equipe de vendas mais ferramentas para negociação, o que, em última análise, contribui para o aumento das vendas da empresa.

A Ecopaper também observou uma economia nos gastos de impressão, pois os executivos de vendas não precisam mais imprimir os dados a serem apresentados aos clientes durante as visitas.

“Agora, nossos executivos de vendas têm no bolso todas as informações necessárias para fechar as vendas; tudo que necessitam para negociar com os clientes”, disse Teixeira. “Graças à solução BlackBerry, o trabalho dos executivos de vendas hoje é muito mais produtivo, baseado em informações exatas, o que produz um aumento considerável nas vendas da Ecopaper”.

O processo de entrada de pedidos por meio do smartphone BlackBerry é significativamente mais rápido do que o complicado processo anterior, o que leva a uma otimização do desempenho geral de vendas. A produtividade dos executivos de vendas aumentou significativamente, pois não desperdiçam tempo valioso no telefone com colegas para trocar informações sobre o produto e para passarem pedidos. Sem a necessidade de intermediários para efetuar os pedidos, a margem de erros na entrada de dados também foi muito reduzida.

“Quando os executivos de vendas faziam pedidos pelo telefone, o processo chegava a demorar até meia hora, ocupando o tempo deles e dos funcionários do escritório”, disse Teixeira. “Hoje, isso leva aproximadamente cinco minutos. Esse é o tipo de eficiência que ganhamos em nosso processo de vendas com a solução BlackBerry”.

Essa solução mantém as informações dos clientes e do estoque da empresa atualizadas. Qualquer modificação feita nos relatórios de clientes usando o smartphone BlackBerry é automaticamente sincronizada com o banco de dados da empresa. Dessa forma, os relatórios dos clientes são constantemente atualizados com informações exatas e detalhadas. A Ecopaper usa essas informações para captar novas oportunidades de negócios e propiciar o crescimento da empresa.

<http://br.blackberry.com/newsroom/success/>



Os resultados referem-se especificamente ao Ecopaper Comércio de Papéis e Descartáveis Ltda. e não são necessariamente característicos. Este material, inclusive todos os materiais a ele incorporados por referência ou disponibilizados por hyperlink, é fornecido ou disponibilizado “NA FORMA EM QUE SE ENCONTRA” e “NA FORMA DISPONIBILIZADA”, sem condições, endossos, declarações ou garantias de qualquer tipo da Research In Motion Limited e suas empresas afiliadas (“RIM”). A RIM não assume nenhuma responsabilidade por quaisquer erros tipográficos, técnicos, nem por informações inexatas, erradas ou omitidas neste material, e também não se responsabiliza por qualquer tipo de dano relacionado a este material ou ao seu uso, ou ao desempenho ou falta de desempenho de qualquer software, hardware ou serviço, ou por qualquer referência a fontes de informação, hardware ou software, produtos ou serviços de terceiros, inclusive em relação a componentes e conteúdo, como, por exemplo, conteúdo protegido por direitos autorais e/ou websites de terceiros (referidos, em conjunto, como “Produtos e Serviços de Terceiros”). Ao fazer assinatura de Produtos e Serviços de Terceiros, o cliente concorda que: 1. É de sua responsabilidade exclusiva: (a) assegurar que o seu provedor de serviços de comunicação forneça compatibilidade com todos os recursos; (b) identificar e adquirir todas as licenças necessárias referentes a propriedade intelectual antes da instalação e do uso, e cumprir os termos de tais licenças; 2. A RIM não concede nenhuma garantia nem faz qualquer representação, e não assume nenhuma responsabilidade, de tipo algum, por Produtos e Serviços de Terceiros. As limitações e exclusões aqui estabelecidas serão aplicáveis independentemente do tipo da causa de pedir, e, em nenhuma circunstância, qualquer diretor, funcionário, representante, distribuidor, fornecedor ou terceirizado da RIM será responsabilizado pelo material. © 2011 Research In Motion Limited. Todos os direitos reservados. BlackBerry®, RIM®, Research In Motion® e as marcas comerciais, os nomes e os logotipos relacionados são propriedade da Research In Motion Limited e estão registrados e/ou são utilizados nos EUA e em outros países. Todas as demais marcas comerciais pertencem a seus respectivos titulares. MKT# 39079-012