

Resumen

A fin de contrarrestar la constante presión sobre los precios, debida a la concentración de las compañías de seguros; AutoGlass, una empresa especializada en sustitución y reparación de cristales para automoción, se ha marcado como prioridad controlar los costes y mejorar la productividad. Una excelente tecnología de comunicaciones rentable es la clave para incrementar los márgenes de beneficios y conseguir una ventaja competitiva. Tras negociar una tarifa reducida de teléfonos móviles para 1.400 usuarios y catapultar sus niveles de productividad con una inversión en 40 dispositivos de bolsillo BlackBerry flexibles, que ofrecen ahorro de tiempo, AutoGlass se ha situado a años luz de la competencia. Gracias a su software, a la capacidad de ofrecer acceso inalámbrico al correo electrónico de forma ininterrumpida, a la posibilidad de guardar información en la libreta de direcciones y sus funciones de como planificador personal, BlackBerry es el asistente digital personal más avanzado del mercado. Mantiene a los ejecutivos de AutoGlass conectados en todo momento y cualquier lugar, a la vez que optimiza la gestión del tiempo, la productividad y los niveles de respuesta al cliente.

En la asociación con:



AutoGlass “aumenta en cinco ejecutivos su equipo directivo” con BlackBerry

Una tarifa reducida para una flota de 1.400 dispositivos móviles fue sólo la primera de las innovadoras medidas para reducir costes que aplicaría AutoGlass. Con la adopción de 40 dispositivos móviles BlackBerry, un director general puede ahorrar hasta 53 minutos al día, lo que equivale a aumentar la plantilla con cinco experimentados directores.

Información básica

Le sorprenderá saber que el 30% de la resistencia estructural de un automóvil se concentra en el parabrisas. El cristal es una parte esencial de la ingeniería automotriz. El diseño, la fabricación y el suministro de cristal constituye uno de los principales sectores de la industria automotriz con un alcance global formado por grandes compañías transnacionales como Belron International. Se trata de un sector que utiliza la tecnología más avanzada para optimizar las cualidades del cristal sometándolo a procesos que rozan lo imposible. Es un mundo de innovación esencial, sin glamour.

Pero eso no es todo, puesto que los parabrisas son tan susceptibles de ser reemplazados a lo largo del ciclo de vida del automóvil como cualquier otra pieza. En el Reino Unido, el líder del mercado de las reparaciones y las sustituciones era AutoGlass, una filial que pertenece por entero a Belron desde hace 25 años. Se trata de una compañía que piensa y suministra globalmente, pero actúa localmente.

Actuar localmente significa dar soporte a una red de almacenes en el Reino Unido a fin de que los instaladores tengan acceso a todas las autopistas y calles principales del país. Esta red de personas, vehículos e instalaciones constituye un coste fijo inevitable. Sin embargo, AutoGlass necesita reducir los gastos generales para poder ofrecer tarifas competitivas a las aseguradoras automovilísticas, que proporcionan a AutoGlass el 80% de su facturación anual de 140 millones de libras esterlinas.

Mantener los costes bajo control es esencial para proteger los márgenes de beneficios sin dejar de ofrecer a los aseguradores valor por su inversión en un mercado competitivo. Y AutoGlass es tan conocido por su riguroso control de los costes como por su innovación técnica y procedimental.

Reto

Al lo largo de los años, AutoGlass ha ido acumulando una impresionante lista de éxitos en el sector. Entre ellos se encuentran la solicitud de reparación de cristales en línea, el adhesivo de efecto rápido Quicklink, la reparación de parabrisas en lugar de su mera sustitución y un servicio móvil para todo el Reino Unido.

Dicho servicio móvil inspiró a los avispados directores de AutoGlass otra idea para recortar costes cuando llegó la fecha de renovación del contrato con la compañía de telefonía móvil. Una organización que utiliza 1.400 teléfonos móviles presenta evidentes oportunidades de racionalización de costes.

Se solicitaron ofertas para el contrato y, en opinión de Chris Cook, director de TIC de AutoGlass, “el objetivo principal consistía en obtener las mejores tarifas posibles”.

Solución

BT propuso un nuevo contrato que ofrecía una tarifa más económica a los 1.400 usuarios de teléfonos móviles e incluía el suministro de 40 dispositivos móviles de correo electrónico BlackBerry.

Gracias a su software, a la posibilidad de guardar información en la libreta de direcciones y sus funciones de como planificador personal, BlackBerry es el asistente digital personal más avanzado del mercado. Mantiene a los ejecutivos de AutoGlass conectados en todo momento y cualquier lugar, a la vez que optimiza la gestión del tiempo, la productividad y los niveles de respuesta al cliente. Asimismo, al ser un dispositivo inalámbrico “siempre on-line”, no requiere ninguna conexión telefónica fija ni módem. Es compatible con voz y datos, se integra con diferentes sistemas de correo electrónico y puede configurarse como localizador.

El dispositivo BlackBerry Organiser incluye un calendario, una libreta de direcciones, una lista de tareas, un bloc de notas y una calculadora, así como el siguiente grupo integrado de aplicaciones:

- Sincronización y filtrado de mensajes
- Herramientas de gestión de carpetas
- Utilidades de copia de seguridad de información
- Firma automática

Resultados

“BlackBerry ha pasado a formar parte de un estilo de vida. Es especialmente útil para aprovechar los momentos de inactividad”, explica Cook. “Está muy bien llevar un portátil, pero tarda un par de minutos en arrancar. Y si quieres descargar los mensajes de correo electrónico, puede tardar bastante, especialmente si no dispones de conexión de ancho de banda. Pero BlackBerry puede usarse en un atasco en la autopista o en la sala de espera del aeropuerto. Permite consultar los mensajes de correo electrónico al instante, en lugar de tener que esperar a llegar a la oficina.” Según el estudio independiente que encargó RIM, el fabricante de BlackBerry, esta prestación puede ahorrar hasta 53 minutos al día.

Esto no parece mucho hasta que estos minutos se extrapolan a un ahorro de 220 horas laborales por persona y año trabajado. Si una jornada laboral media consta de ocho horas, eso equivale a un ahorro de 28 días. De modo que cada empleado que utiliza un dispositivo de bolsillo BlackBerry realiza 13 meses de trabajo en 12. En otras palabras, el tiempo que ahorra se traduce en mano de obra adicional: un crédito diario de unas 40 horas es el equivalente de contar con otros cinco valiosos directivos. Además, el hardware de los dispositivos de bolsillo BlackBerry está incluido en el contrato, de modo que AutoGlass sólo paga el alquiler de la línea y el soporte técnico. Si se tiene en cuenta que el hardware para BlackBerry para un pedido de esta envergadura costaría como mínimo unas 20.000 libras esterlinas durante el primer año, AutoGlass sale ganando con creces.

BlackBerry mantiene a los ejecutivos de AutoGlass conectados en todo momento y lugar, a la vez que optimiza la gestión del tiempo, la productividad y los niveles de respuesta. Está previsto que el capital liberado gracias a la tarifa reducida de los teléfonos móviles y el ahorro que genera la nueva tecnología se inviertan en el negocio con el objetivo de crear innovaciones y, por supuesto, de mejorar la competitividad de AutoGlass.

Información técnica

El dispositivo de bolsillo inalámbrico Blackberry le mantiene conectado en todo momento y lugar

El dispositivo de bolsillo inalámbrico de correo electrónico y SMS BlackBerry del fabricante Research In Motion (RIM) aprovecha, desde la cresta de la ola tecnológica actual, la tendencia a la movilidad y el aumento del tráfico de correo electrónico.

Utiliza un sistema operativo sin denominación basado en Java, que ocupa relativamente poco espacio en su memoria Flash de cuatro megabytes. Se suministra en dos configuraciones, una de ellas con una pantalla LCD ligeramente más grande.

BlackBerry presenta un diminuto teclado Qwerty bajo la pantalla LCD y una rueda de desplazamiento lateral que permite a los usuarios navegar fácilmente por los menús y seleccionar las opciones.

La seguridad no es ningún problema. Los mensajes de correo electrónico se envían por Internet con total seguridad gracias al cifrado estándar del sector Triple-DES, aparentemente inquebrantable.

Este dispositivo utiliza la red GPRS de mm02, de modo que disfruta de conexión ininterrumpida y siempre está disponible para recibir mensajes.

Cuenta con todo el hardware para ofrecer capacidad de voz y lleva un conector para auriculares incorporado. Así pues, lo único que se necesita para activar la funcionalidad de voz es una sencilla descarga de software.

BlackBerry proporciona un potente software de servidor que se integra con los sistemas empresariales existentes.

El software back-end BlackBerry Enterprise Server está diseñado para ofrecer a los directores de sistemas un punto unificado de gestión de los dispositivos implementados en su organización. Este software se instala junto al servidor de correo de la compañía, detrás del Firewall.

Al ser compatible con Java 2 Micro Edition, BlackBerry ofrece numerosas posibilidades de desarrollo de aplicaciones de software basadas en estándares abiertos.

Esta solución es compatible con Microsoft Exchange, Schedule+, Outlook y Outlook Express, así como con Lotus Notes.



Oficinas en todo el mundo

BT España es una empresa participada por British Telecommunications plc y es la primera compañía española de servicios de telecomunicaciones que ha obtenido el certificado de calidad ISO 9001 para todas sus operaciones.

BT España Compañía de Servicios Globales de Telecomunicaciones, S.A.U., Salvador de Madariaga, 1, 28027 Madrid.

© British Telecommunications plc 2004.

Oficina registrada: 81 Newgate Street, Londres EC1A 7AJ.

Registrado en Inglaterra N°: 1800000.