



La communication en temps réel devient réalité pour la société grupo professional Fixeda grâce à la solution BlackBerry

Un jour qui fait toute la différence : la société Fixeda livre ses produits 24 heures plus tôt grâce à la solution mobile BlackBerry®.

En gardant leurs smartphones BlackBerry allumés pendant la journée, les représentants commerciaux de Fixeda bénéficient de plus de temps libre.

L'enjeu

Présente jusque dans la péninsule ibérique et les îles Canaries, la société Fixeda affichait en 2006 un chiffre d'affaires de 13,5 millions d'euros, avec un objectif de 15,5 millions pour l'année 2007. Au cœur de l'entreprise, un élément essentiel à sa position de leader sur le marché automobile espagnol : son réseau de 170 représentants commerciaux, au service des 22 000 clients de Fixeda.

Après une longue journée sur les routes, les commerciaux de Fixeda rentraient auparavant chez eux où ils devaient encore passer une heure à faxer les commandes de leurs clients au service de facturation et de répartition, afin qu'elles puissent être traitées le lendemain. La répartition des marchandises prenant en moyenne 24 heures, les clients n'étaient livrés que 48 heures après la visite du représentant commercial. Les responsables de la société étaient certains qu'il existait une méthode plus efficace. Ils devaient trouver une solution offrant une rotation plus rapide pour leurs clients et des journées de travail moins longues pour leur équipe commerciale.

Avantages

Diminution de 50 % du temps de répartition au niveau du client

Simplicité d'utilisation

Informations en temps réel

Amélioration de la communication interne de l'entreprise

Augmentation de la productivité dans plusieurs services

 **BlackBerry**

Customer Success Program

La solution

Sur les conseils de leur fournisseur de télécommunications, Vodafone, les dirigeants de Fixeda décidèrent d'adopter la solution BlackBerry® Enterprise Server, en ayant pour objectif d'automatiser le processus de commande. En collaboration avec Innova Telecom, la société Fixeda a mobilisé une application permettant à ses représentants commerciaux d'entrer les commandes de leurs clients directement dans la base de données de l'entreprise, ramenant ainsi le délai de répartition à 24 heures. Après seulement une semaine de formation dans plusieurs régions clés de la péninsule, les représentants de Fixeda s'étaient familiarisés avec leurs smartphones BlackBerry et étaient prêts à dire adieu à leurs télécopieuses.

Les bénéfices

Avec un retour sur investissement attendu sur seulement 18 mois, le directeur général de Fixeda, José Manuel Ramos, sait qu'il a pris la bonne décision pour son entreprise. Selon lui, la réduction du temps de répartition justifie à elle seule l'investissement : « Même s'il ne s'agit que d'une journée, elle représente pour nos clients une diminution de 50 % du délai de livraison de leur commande. Cela constitue une formidable amélioration au niveau de la qualité du service ». Cette nouvelle technologie a également d'autres impacts positifs sur l'efficacité. L'application mobilisée fournit aux commerciaux de Fixeda toutes les informations dont ils ont besoin sur leurs clients, en temps réel. « Tout ce qu'un représentant commercial doit savoir sur un client avant de lui rendre visite (crédit disponible, commandes ou paiements en attente), il peut y accéder en appuyant simplement sur un bouton, avant de sonner à la porte. »

Cette nouvelle technologie n'a pas eu uniquement une incidence sur le travail des représentants commerciaux. La modification du système de commande a aussi affecté directement le service de facturation, dont les employés n'ont plus à déchiffrer chaque matin des messages télécopiés manuscrits, ni à saisir les commandes dans la base de données de l'entreprise. « La nouvelle solution a permis à ces employés de se libérer du temps pour d'autres tâches et de réduire au minimum le risque d'erreur humaine », explique le directeur marketing de Fixeda, Angel García.

José Manuel Ramos ne doute pas que son entreprise peut bénéficier d'autres avantages liés à cette nouvelle technologie : « L'un de nos principaux objectifs est de doter nos équipes commerciales de terminaux GPS. C'est assurément au programme. De plus, nous comptons développer un peu plus l'application que nous utilisons actuellement, en mobilisant un plus grand nombre de données de manière à couvrir une gamme de fonctions plus large. »

Pour plus d'informations www.blackberry.com/go/success

« Nous avons noté une nette amélioration au niveau de la communication interne de l'entreprise depuis que nous avons adopté la solution BlackBerry. »

A. García
Responsable d'Agence Commerciale

« Nos équipes commerciales sont ravies de leurs smartphones BlackBerry. Cette nouvelle technologie a eu une incidence directe sur leur qualité de vie et leur motivation atteint des sommets ! »

José Manuel Ramos
Directeur Général

« La technologie BlackBerry est incroyablement simple d'utilisation. Nous avons formé toute notre équipe commerciale en seulement une semaine. »

Alfonso Moreno
Responsable Informatique