

Estudo de caso



Representantes de vendas da Diarco otimizam o sistema de pedidos em mais de 50.000 lojas em todo o país com a Mobile BlackBerry Solution

Empresa: Diarco é a principal empresa de comércio atacadista de auto-atendimento que vende mantimentos, doces, bebidas, produtos de limpeza, perfumes, iguarias e outros produtos. A Diarco tem mais de 28 filiais e uma força de vendas de mais de 70 representantes de vendas na Argentina.

Indústria: Varejo/Atacado

Região: América Latina

Porte da empresa: Grande empresa

Tipo de solução: Estoque e gerenciamento da cadeia de fornecimento, automação da força de vendas

Solução de parceiro BlackBerry: a Insomnia Business Solutions, membro do programa BlackBerry® Alliance que desenvolve aplicativos móveis, foi incumbida de criar um aplicativo para a Diarco para entrada de pedidos e verificação de estoque a ser usada em smartphones BlackBerry®. Eles usaram a tecnologia Java™ para desenvolver o aplicativo que interage com o sistema cliente e de gerenciamento comercial da Diarco.



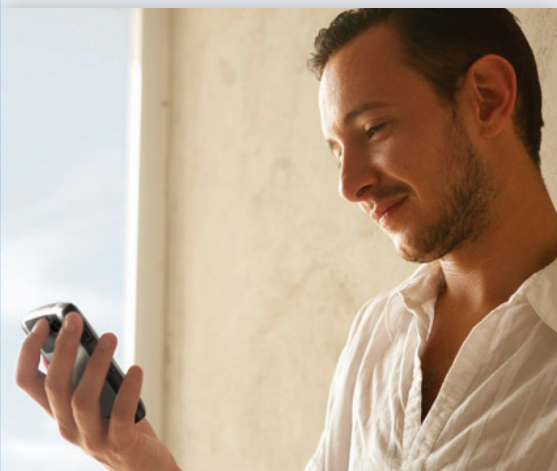
Desafio: o objetivo da Diarco era possibilitar que a força de vendas fizesse pedidos on-line remotamente dos seus 15.000 produtos, usando smartphones BlackBerry, em mais de 50.000 pontos de venda por todo o país.

Solução: a Diarco forneceu smartphones BlackBerry aos representantes de vendas, com um aplicativo desenvolvido pela Insomnia Business Solutions. A solução possibilitou que os representantes de vendas ficassem conectados com a Diarco, oferecendo a eles acesso remoto ao sistema de pedidos on-line e a capacidade de verificar a disponibilidade de estoque remotamente.

Resultados da Diarco:

- Redução dos prazos de entrega e faturamento
- Reatribuição dos funcionários responsáveis pela entrada de dados a tarefas mais produtivas
- Melhoria no processamento de pedidos e redução de erros
- Melhoria da imagem e do serviço ao cliente





“Os representantes de vendas fazem os pedidos usando smartphones BlackBerry e os enviam imediatamente ao sistema de back-end da Diarco. Além disso, eles podem verificar as informações do cliente, o estoque de produtos e as atualizações de preço no mesmo momento em que estão fazendo a venda. Essa nova metodologia de trabalho melhora o serviço ao cliente, aumenta as vendas e elimina os erros anteriormente cometidos”.

~ Guido Suraski
Departamento de Compras, Diarco

O desafio: Mobilizar os pedidos on-line

A Argentina é o segundo maior país da América do Sul, com aproximadamente 2,6 milhões de quilômetros quadrados. Considerando-se as longas distâncias, fica muito caro transportar produtos de uma área para outra e isso representa um grande desafio para empresas como a Diarco.

A Diarco é a principal empresa de distribuição atacadista de auto-atendimento que vende mantimentos, doces, bebidas, produtos de limpeza, perfumes, iguarias e outros produtos na Argentina. Seus clientes incluem supermercados, minimercados, lojas de auto-atendimento, quiosques, drogarias e perfumarias.

A Diarco tem 28 filiais na Argentina e uma força de vendas de mais de 70 representantes de vendas que fazem pedidos em mais de 50.000 lojas em todo o país. A força de vendas atua em todo o território nacional.

A força de vendas da Diarco, especialmente o grupo que atende cidades menores em locais remotos, estava enfrentando problemas para implementar a metodologia de trabalho.

Os representantes de vendas faziam os pedidos manualmente e enviam por fax para a filial da Diarco onde o cliente fez a compra. Na filial, uma equipe inseria o pedido no sistema da Diarco para que ele fosse processado. Essa metodologia apresentava uma série de problemas:

- erros de escrita cometidos pelos representantes de vendas;
- erros de digitação cometidos pelos funcionários da Diarco responsáveis pela entrada dos dados;
- longos prazos de espera entre o momento em que o pedido era feito, entregue e faturado;
- e falta de conhecimento da real situação do estoque no momento em que o pedido era feito.

Com frequência, os clientes acabavam fazendo pedidos de produtos que não poderiam ser entregues posteriormente porque os representantes de vendas não tinham acesso a informações do estoque enquanto estavam em campo. Essa situação não só deixava os clientes insatisfeitos como também representava a perda de importantes oportunidades de vendas.

Para superar esses desafios, a Diarco começou a avaliar a possibilidade de fazer com que sua força de vendas fizesse pedidos on-line via smartphones BlackBerry. Eles queriam possibilitar acesso remoto ao estoque de 15.000 produtos diferentes em mais de 50.000 pontos de venda por todo o país.

Melhorando a imagem da empresa em relação aos clientes

Devido aos desafios que a força de vendas estava enfrentando, a Diarco decidiu implementar a BlackBerry® Enterprise Solution para simplificar o processo de entrada de pedidos, aumentar as vendas e melhorar o serviço ao cliente e a imagem da empresa.

Guido Suraski, responsável pelo departamento de compras na Diarco, declarou: "Nossa idéia era dar um smartphone BlackBerry a cada um dos nossos representantes de vendas, para que eles pudessem ficar o tempo todo em contato com a Diarco e pudessem ter acesso a uma ferramenta de entrada de pedidos nova e ágil. Queríamos que eles ficassem on-line e transmitissem os dados de volta para a Diarco eletronicamente".

A Insomnia, membro do programa BlackBerry Alliance, foi incumbida de criar um aplicativo para a Diarco que permitisse a entrada de pedidos e a verificação de estoque on-line, usando smartphones BlackBerry. O desenvolvimento, baseado em Java, é totalmente integrado aos sistemas cliente e comercial de back-end da Diarco.

A Diarco começou com um projeto piloto, implementando a solução de força de vendas nos smartphones BlackBerry de cinco representantes de vendas. O projeto piloto foi um grande sucesso e eles rapidamente expandiram a implementação para 40 representantes de vendas em todo o país e planejavam continuar com a expansão. A solução BlackBerry possibilita que a força de vendas da Diarco interaja remotamente com um banco de dados de mais de 15.000 produtos. Agora eles podem realizar pesquisas simples por código, marca ou produto diretamente no local do cliente, usando seus smartphones BlackBerry.

"Nós tínhamos nosso sistema de entrada de pedidos on-line e pedimos à Insomnia para desenvolver algo semelhante, que funcionasse com os smartphones BlackBerry. A Insomnia expandiu nosso sistema comercial existente para possibilitar a entrada de pedidos com o uso da solução BlackBerry", explica Suraski. "Estando on-line, os representantes de vendas

fazem os pedidos usando smartphones BlackBerry e os enviam imediatamente ao sistema de back-end da Diarco. Além disso, eles podem verificar as informações do cliente, o estoque de produtos e as atualizações de preço no mesmo momento em que estão fazendo a venda. Essa nova metodologia de trabalho ajuda a melhorar o serviço ao cliente, aumenta as vendas e elimina os erros anteriormente cometidos".

Agora, com essa nova metodologia de trabalho, o processo de entrada de pedidos é mais rápido do que antes. E, ao mesmo tempo, os representantes de vendas podem pesquisar o estoque disponível da Diarco virtualmente no momento da venda. Isso os ajuda a garantir que possam entregar 100% dos produtos pedidos pelo cliente e impede que sejam feitos pedidos de produtos indisponíveis.

"O que pretendemos com a solução BlackBerry é poder continuar nosso aperfeiçoamento constante de comunicação entre todos os participantes da cadeia de fornecimento", afirma Suraski. "Hoje, o porte da nossa empresa demanda a simplificação da comunicação entre todas as partes da cadeia de fornecimento. É por isso que esperamos ser muito mais eficientes no atendimento aos nossos clientes e nossa força de vendas pode ser liberada de tarefas burocráticas, permitindo que ela se concentre em atividades que são muito mais produtivas para a empresa".

"É evidente que os smartphones BlackBerry foram projetados pensando no usuário final e em ferramentas fáceis de serem usadas. Por isso foi tão fácil treinar nossa força de vendas".

~ GUIDO SURASKI, Departamento de Compras, Diarco

Perfil do parceiro:



Empresa: Insomnia Business Solutions

- A Insomnia Business Solutions é uma empresa argentina com sede na Argentina e filiais nos EUA
- Especialista no desenvolvimento de soluções personalizadas de TI e no desenvolvimento de soluções baseadas em Java para plataformas móveis
- Serviços de desenvolvimento corporativo: software comercial, automação da força de vendas, consultoria on-line, coleta de dados, desenvolvimento e integração personalizados com sistemas de back-end (ERP, CRM, SCM, PLC) etc.

Produtos em destaque: aplicativo para entrada de pedidos e verificação de disponibilidade de estoque on-line usando smartphones BlackBerry.

Tipo de aplicativo: o "Order in-taking" permite que a força de vendas faça pedidos on-line no próprio ponto de venda. Ele tem um menu de fácil acesso, é simples de ser usado, possui uma interface intuitiva e possibilita interação on-line. Com ele, o smartphone BlackBerry permite que o representante de vendas interaja com um banco de dados de mais de 15.000 produtos, realizando pesquisas simples por código, marca e produto.

"A Insomnia expandiu nosso sistema comercial existente para entrada de pedidos com o uso da solução BlackBerry. Estando on-line, os representantes de vendas fazem os pedidos usando o smartphone BlackBerry e os enviam imediatamente para o sistema de back-end da Diarco. Além disso, eles podem verificar as informações do cliente, o estoque de produtos e as atualizações de preço, no exato momento da venda".

~ **Guido Suraski**, Departamento de Compras, Diarco

Para obter mais informações, visite www.insomniabs.net



Por que a solução BlackBerry?

A facilidade de uso da BlackBerry Enterprise Solution foi um dos motivos que chamou a atenção da Diarco.

Suraski comentou: "Se compararmos a aparência e a funcionalidade da solução BlackBerry com outros dispositivos, fica evidente que os smartphones BlackBerry foram projetados pensando no usuário final e em ferramentas fáceis de serem usadas. Por isso foi tão fácil treinar nossa força de vendas".

Ele ainda explicou: "Por outro lado, não é muito agradável ter que levar um laptop nas visitas aos clientes das menores cidades do país. Eles exigem constante acesso à Internet, que nem sempre está disponível para os representantes de vendas. É por isso que escolhemos uma solução móvel, com alcance de rede e capacidade de estar on-line em 90% do tempo. Com essa solução BlackBerry, o representante de vendas da Diarco não precisa esperar até chegar ao escritório para enviar o pedido, agora isso é feito na mesma hora, praticamente em tempo real".

Outros aspectos que fizeram a Diarco optar por desenvolver uma solução usando smartphones BlackBerry:

- excelente integração entre hardware e software;
- vantagens do e-mail por envio "push";
- alta qualidade dos dispositivos com teclado SureType® ou QWERTY, que os tornam ideais para a entrada de pedidos;
- funcionalidade de segurança do BlackBerry Enterprise Server para ajudar a gerenciar e criptografar dados;
- e o conceito de um dispositivo fechado com administração centralizada.

A solução de software desenvolvida pela Insomnia possui um menu de acesso e foi projetada para ter uma interface intuitiva, fácil de ser usada. Com ela, os representantes de vendas da Diarco podem usar seus smartphones BlackBerry para interagirem com um banco de dados de mais de 15.000 produtos, realizando pesquisas simples por código, marca e produto.

Resultados da Diarco

Eliminação de faxes: os representantes de vendas deixam de enviar aproximadamente 200 faxes por dia ao enviarem seus pedidos por e-mail, usando os smartphones BlackBerry, praticamente ao mesmo momento em que fecham a venda.

Redução dos prazos de entrega e faturamento: a Diarco recebe os pedidos no mesmo momento em que ele é enviado pelo representante de vendas e as informações são diretamente carregadas no sistema de back-end da empresa.

Novas tarefas para os funcionários responsáveis pela entrada de dados: os próprios representantes de vendas carregam o pedido diretamente no sistema de back-end da empresa usando seus smartphones BlackBerry. A solução ajuda a eliminar erros e possibilita que a Diarco reatribua os funcionários responsáveis pela entrada de dados a outras tarefas mais produtivas.

Melhoria no processamento de pedidos e redução de erros: os representantes de vendas podem usar a solução em seus smartphones BlackBerry para verificarem o estoque disponível de um determinado produto antes de fazerem o pedido. Dessa forma, o cliente sabe que tem o produto desejado no estoque e que o pedido será entregue na íntegra. A Diarco apresentou uma melhoria de 4% na sua taxa de abastecimento de produtos.

Este material, incluindo todo o material incorporado por referência neste documento ou disponibilizado por hiperlink, é fornecido ou tornado acessível "NA FORMA EM QUE SE ENCONTRA" e "CONFORME A DISPONIBILIDADE", sem condições, endossos, responsabilidades, declarações ou garantias de qualquer espécie pela Research In Motion Limited e suas empresas afiliadas ("RIM") e a RIM não assume nenhuma responsabilidade por erros tipográficos, técnicos ou de outra natureza encontrados neste material, nem por eventuais omissões, e em nenhuma circunstância deverá ser responsabilizada por qualquer tipo de dano relacionado a este material, ou ao uso, desempenho ou falta de desempenho de qualquer software, hardware, serviço ou quaisquer referências a fontes de informações, hardware ou software, produtos ou serviços de terceiros incluindo componentes e conteúdo protegidos por direitos autorais e/ou sites de terceiros (coletivamente chamados de "Produtos e Serviços de Terceiros"). Ao assinar produtos ou serviços de terceiros, você aceita que: 1. É de sua responsabilidade: (a) garantir que seu provedor de serviços de transmissão sem fio oferecerá suporte a todos os recursos; (b) identificar e adquirir todas as licenças de propriedade intelectual necessárias antes da instalação ou do uso, bem como cumprir com os termos de tais licenças; 2. A RIM não oferece nenhuma declaração ou garantia em relação a produtos ou serviços de terceiros, nem assume qualquer responsabilidade em relação a produtos ou serviços de terceiros.

Maior precisão dos pedidos: entre o ponto de venda e a preparação do pedido no estoque, não há intermediários ou entrada de dados e, portanto, há menos possibilidade de erro.

Melhoria da imagem da empresa em relação aos clientes: a nova tecnologia impressiona os clientes. Eles não precisam mais receber pedidos com produtos faltando ou produtos errados e a entrega é muito mais rápida.

Para obter mais informações sobre as soluções BlackBerry, visite www.blackberry.com/go/success

Alguns recursos descritos neste documento podem exigir uma versão mínima do BlackBerry Enterprise Server, BlackBerry Desktop Software, BlackBerry Device Software e/ou um software RIM/BlackBerry adicional. Consulte seu provedor de serviços para obter informações sobre disponibilidade, roaming, recursos e planos de serviço.

As limitações e exclusões aqui estabelecidas serão aplicadas independentemente da natureza da forma de ação e em nenhuma circunstância os diretores, funcionários, agentes, distribuidores, fornecedores ou prestadores de serviço independentes da RIM terão qualquer tipo de responsabilidade resultante do uso deste material.

©2008 Research In Motion Limited. Todos os direitos reservados. BlackBerry®, RIM®, Research In Motion®, SureType® e marcas comerciais, nomes e logotipos relacionados são propriedade da Research In Motion Limited e estão registrados e/ou são usados nos Estados Unidos da América e em outros países. *Insomnia* é uma marca comercial da *Insomnia Business Solutions*, usada sob licença. Java™ e Sun Microsystems são marcas comerciais ou marcas registradas da Sun Microsystems, Inc. nos EUA e em outros países. Todas as outras marcas comerciais pertencem a seus respectivos proprietários. MKT- 18874-001