

EMPRESA ESPAÑOLA DE MENSAJERÍA REDUCE EL 25% DE COSTES CON LA SOLUCIÓN BLACKBERRY



Siendo uno de los líderes entre las empresas españolas de transporte urgente, Halcourier cuenta con una red de más de 200 franquicias por toda la península ibérica. Con un equipo experto de 2.500 trabajadores y una flota de 1.800 vehículos, la empresa gestiona el transporte de más de 5,5 millones de paquetes al año.

EL RETO

En un negocio tan competitivo como lo es el sector del transporte urgente, la misión de Halcourier es destacar en virtud de la calidad de su oferta, aportando un servicio de excelencia a sus clientes.

Un aspecto importante de su oferta de valor añadido es Halsystem®, una aplicación exclusiva que permite a los clientes de Halcourier controlar el estado de sus envíos online. Anteriormente, sin embargo, el equipo de mensajeros de Halcourier tenía que llamar a las centrales locales para mantenerlas actualizadas sobre el estado de cada entrega, y esta información tenía que ser introducida a la base de datos central antes de que fuera accesible al cliente.

Para elevar sus estándares de distinción, los requisitos de Halcourier eran dobles. Por una parte necesitaban un sistema de comunicación que mejoraría la coordinación entre los mensajeros y las oficinas, minimizando los tiempos de transporte y facilitando la resolución de incidencias. Por otra parte, querían poder ofrecer a sus clientes información en tiempo real sobre el estado de sus envíos. Lo que necesitaban entonces era una solución de movilidad que podía ser integrada con su sistema central de información actual y que esta tecnología fuese lo suficientemente fácil de usar para que la solución fuera completamente factible durante todas las fases del proceso de entrega y para toda el personal involucrado en ello.

LA SOLUCIÓN

Después de tomar la decisión de invertir en la última tecnología de movilidad como mejor recurso para aumentar la productividad y competitividad, Halcourier tenía que encontrar la solución más apropiada para su empresa. Tras evaluar un rango de alternativas, y bajo la recomendación de Telefónica Móviles, proveedor de servicios de comunicaciones de Halcourier, la compañía eligió la solución BlackBerry® como la que mejor se ajustaba a sus necesidades.

"Elegimos esta opción por dos motivos," explica José Orallo, Director de Sistemas de Halcourier. "En primer lugar, queríamos un solo dispositivo que cubriera las diferentes necesidades del personal que compone nuestra red, desde directivos, delegados y comerciales hasta transportistas y mensajeros. Eso significaba que buscábamos un modelo que fuese multifuncional, fácil de usar y robusto y que tuviese batería de larga duración. Los smartphone BlackBerry® encajan exactamente con ese perfil. En segundo lugar, necesitábamos una solución que ofreciera una respuesta eficaz a nuestros requisitos de comunicación y de negocio. Una vez más, la solución BlackBerry cumplía con todas nuestras exigencias."

Antes de implementar enteramente el sistema por completo, Halcourier llevó a cabo una prueba inicial, compartiendo los resultados con toda la red en una presentación que demostraba las ventajas y beneficios que la tecnología les podía aportar. La solución recibió una acogida entusiasta.

BENEFICIOS DESTACADOS

**SERVICIO AL
CLIENTE MEJORADO**

**HORAS DE AHORRO
CON AUMENTO DE
PRODUCTIVIDAD**

AHORRO DE COSTES

**INTEGRACIÓN CON LA
INFRAESTRUCTURA
EXISTENTE**

"Elegimos esta opción por dos motivos. En primer lugar, queríamos un solo dispositivo que cubriera las diferentes necesidades del personal que compone nuestra red. En segundo lugar, necesitábamos una solución que ofreciera una respuesta eficaz a nuestros requisitos de comunicación y de negocio. La solución BlackBerry cumplía con todas nuestras exigencias."

*José Orallo,
Director de Sistemas de Halcourier.*

LOS BENEFICIOS

Desde que adoptaron la solución BlackBerry hace dos años y medio, Halcourier ha distribuido más de 400 smartphones BlackBerry entre su personal. Los smartphones BlackBerry están especialmente adecuados para las necesidades de los conductores de las furgonetas de Halcourier porque su funcionalidad Bluetooth permite que estén sincronizados con los manos libres de sus vehículos.

Los beneficios de la tecnología son irrefutables. Las cifras hablan por sí mismas: desde que Halcourier distribuye los dispositivos entre sus mensajeros la empresa ha visto una disminución de sus gastos de comunicación en un asombroso 25%.

Pero este ahorro no ha sido el único beneficio. La solución es compatible además con su aplicación exclusiva de software: Halsystem®. Con la nueva tecnología, la información es introducida en el dispositivo BlackBerry por el mensajero y automáticamente queda guardada en la base de datos central desde donde es accesible de manera inmediata para el mensajero, la oficina y el cliente al mismo tiempo.

Esta innovación también ha producido un ahorro enorme en tiempo laboral, sumando un total de 100 horas laborables por oficina por día. Ya que actualmente hay 100 franquicias de Halcourier usando la tecnología BlackBerry, el resultado final es un incremento total en productividad de 1000 horas por día.

También existen beneficios para el equipo de mensajeros y transportistas de Halcourier. A pesar de un recelo inicial, los mensajeros de Halcourier muy pronto descubrieron que el hecho de no tener que depender de sus teléfonos móviles para comunicarse con sus centrales locales era un beneficio enorme. El uso de los smartphone BlackBerry en lugar de los teléfonos móviles ha significado el final de las llamadas perdidas de trabajo, así como de la obligación de llamar constantemente a la oficina, y, por último, la seguridad de que la información que se les proporciona sobre los puntos de recogida y entrega es 100% actualizada y fiable.

Guillermo Torralba, Jefe de Informática de la oficina de Madrid de Halcourier añade, "Si preguntas a nuestros mensajeros te dirán que no sabrían vivir sin BlackBerry".

Torralba ya tiene claro cuáles son los planes inmediatos de Halcourier para el futuro. La compañía piensa extender su red por otras 100 franquicias y ya se ha decidido que adoptar la solución BlackBerry sea una de las condiciones para abrir una nueva franquicia, un indicio de lo beneficioso que ha sido la tecnología para la empresa. Su objetivo final es que todos sus 1.700 mensajeros cuenten con un smartphone BlackBerry

For further information: www.blackberry.com/go/success

BLACKBERRY CASE STUDY
HALCOURIER

