



BlackBerry Customer Success

Compañía de seguros incrementa la productividad de su equipo comercial en un 28% con la solución BlackBerry

RSM, Correduría de Seguros S.A. con sede en Barcelona y más de 70 empleados, es una de las principales corredurías de seguros independientes en España. La correduría actúa como intermediario para más de 75.000 clientes con más de 115.000 pólizas de seguros de automóvil y motocicleta. Gracias a su red comercial, RSM llega a clientes a través de 3.000 concesionarios y talleres y es una de las principales corredurías en la distribución de pólizas de seguros para el mercado de ventas de coches.

BENEFICIOS DESTACADOS

- Movilización de un sistema CRM existente
- Reporting en tiempo real
- Aumento de productividad
- Mejor gestión y control

EL RETO

RSM tiene a 20 comerciales por toda España. También tiene un centro de atención telefónica que no sólo proporciona información sobre precios de diferentes compañías para clientes potenciales como soporte a sus aplicativos web de tarificación, contratación y seguimiento de pólizas de cartera, sino que también presta asesoramiento y atención telefónica a sus clientes existentes con consultas telefónicas relacionadas con sus pólizas, lo cual incluye actualizaciones de pólizas y cambios de cobertura, ofertas de nuevos seguros personalizados para el cliente y estudio de las pólizas en cada anualidad.

Mientras que la estructura para atender a los clientes actuales y potenciales estaba bien establecida en RSM, era difícil analizar el rendimiento de cada equipo comercial e identificar las áreas que requerían una mejora. "No sabíamos exactamente cuáles eran nuestros mejores equipos de venta", explica Xavier Cerdán, Director Seguros Particulares y Automoción de RSM Seguros. "Realmente necesitábamos saber, por punto de venta, dónde y cuándo teníamos que actuar".

RSM también necesitaba centralizar cómo reportaban los equipos comerciales los datos clave y la gestión del tiempo, cómo gestionaban las relaciones con clientes y cómo la empresa evaluaba las actividades del equipo comercial y así juntar toda esta información para entender mejor el trabajo del equipo comercial y su efectividad. Además, para asegurar que la información estaba actualizada y que tenía valor, RSM necesitaba una solución que permitiera a los comerciales actualizar datos esenciales sobre los clientes y los resultados de reuniones estando en movilidad.

LA SOLUCIÓN

Para hacer frente a estos retos, RSM decidió poner en marcha una aplicación CRM móvil para complementar el sistema basado en PC existente llamado ForceManager®. La aplicación móvil fue proporcionada por OffShore Tech, miembro del BlackBerry® Alliance program. RSM eligió la solución BlackBerry® gracias a su carácter robusto y su capacidad de proporcionar una interfaz móvil perfectamente integrada para el sistema CRM existente de la oficina.

“Nuestros comerciales están encantados con la solución BlackBerry ya que disponen de toda la información sobre los clientes en sus smartphones BlackBerry.”

Xavier Cerdán
Director Seguros Particulares y Automoción
RSM, Correduría de Seguros S.A.

Industria:

Servicios profesionales

Región: España

Solución: ForceManager® Mobile for BlackBerry

Offshore Tech es una empresa especializada en auditoría, instalación y servicios de soporte técnico de alto nivel para entornos BlackBerry® Enterprise Server, así como servicios de consultoría de sistemas para soporte de desarrollo de soluciones de la plataforma BlackBerry®. Las soluciones de movilidad son el pilar de su cartera de productos y servicios. Además de sus soluciones, proporcionan servicios de instalación y soporte para BlackBerry Enterprise Server a grandes cuentas y operadores en España.

Ahora, el equipo comercial de RSM utiliza sus smartphones BlackBerry® para reportar sobre sus visitas comerciales en cuanto haya terminado la sesión. “Ya estaban utilizando ForceManager en sus ordenadores así que la puesta en marcha fue muy sencilla”, explica Cerdán. “Y ForceManager® Mobile para BlackBerry complementa perfectamente la versión completa de escritorio”.

El equipo comercial puede añadir información de forma inmediata sobre el estatus de sus conversaciones con clientes, y así los directores de equipo tienen una visión individual de la actividad de cada comercial además de una visión global del trabajo del equipo en tiempo real. Además, la gestión de documentos y el seguimiento de correos electrónicos y llamadas efectuadas a través de los smartphones BlackBerry se ha integrado a la aplicación CRM, creando así una herramienta esencial que ha llegado a ser una pieza fundamental en la manera en que se gestiona la empresa y cómo sigue ampliando el negocio.

BENEFICIOS PARA RSM

El equipo comercial de RSM está disfrutando los beneficios de registrar su actividad en sus smartphones BlackBerry. “Nuestros comerciales están encantados con la solución BlackBerry ya que disponen de toda la información sobre los clientes en su BlackBerry, evitándose muchas llamadas y consultas”, dice Xavier Cerdán.

Además, ya no tienen que utilizar sus portátiles para las visitas y gracias a la facilidad de utilizar la aplicación ForceManager Mobile para BlackBerry “hemos conseguido que se reporte al salir de cada visita sin perder información ni tiempo”, explica Cerdán.

La gestión y seguimiento del equipo comercial también se han optimizado, ya que no sólo la utilizan los comerciales como una herramienta esencial para la gestión de actividad e información, sino que el equipo de gestión de RSM también puede observar y responder a datos más precisos y oportunos sobre el rendimiento y la actividad del equipo comercial así como tener un mayor seguimiento y control de cada punto de venta. “El mayor control de su rendimiento ha supuesto un incremento de productividad directa por comercial de un 28%”, cuenta Cerdán.

Con el éxito de la solución BlackBerry, RSM espera poder aumentar en número de dispositivos según vaya creciendo su equipo comercial en España, además de considerar su uso para operaciones comerciales en Portugal y para operaciones de negocio planificadas en Brasil.

www.blackberry.co.uk/casestudies

