

UNA COMPAÑÍA DE CAFÉ MEJORA SU SERVICIO AL CLIENTE Y VENTAS CON LA SOLUCIÓN BLACKBERRY Y NPS SOLUCIONES INFORMÁTICAS



Unión Tostadora es una empresa española establecida en Logroño que se dedica a la venta de de café. Fue fundada en 1982 y en 1996 pasó a formar parte del grupo holandés Drie Mollen. Hoy en día es la tercera empresa cafetera de España y cuenta con 200 empleados distribuidos por todo el país. Su negocio se centra no sólo en la venta de café al por mayor sino también en la prestación de la maquinaria y el servicio técnico a empresas de alimentación y hostelería. Entre sus productos podemos encontrar el café de marca blanca de varias cadenas de supermercados en España como Mercadona, Carrefour o Alcampo.

EL RETO

Inicialmente Unión Tostadora sólo se dedicaba a la venta de café en el sector de Alimentación distribuyendo de forma localizada desde la central en Logroño. Al introducirse en hostelería, empezaron su expansión por toda España, comenzaron a abrir delegaciones y eso llevó a que se extendiera la red de comunicaciones dentro de la empresa.

Sin embargo, la expansión no terminó ahí y Unión Tostadora empezó a vender café también a otro tipo de empresas dedicadas a la hostelería (cadenas de hoteles, cafeterías, restaurantes). Esto implicó también para ellos disponer de un servicio técnico que se encargara de dar formación de uso y reparar las máquinas que se distribuían, tales como las máquinas dispensadoras de café, los molinillos o las máquinas cafeteras.

Ante esta situación, Unión Tostadora se enfrentó al reto de mantenerse en contacto en tiempo real con sus empleados sin importar el lugar dónde se encontrasen. Esto sumado al hecho que por el tipo de servicio que prestan, distribución, venta y servicio técnico, los empleados necesitaban tener siempre a mano la información de los clientes antes de visitarlos y sin necesidad de volver a la oficina a consultarla.

Unión Tostadora se vio en la necesidad de seguir innovando para mejorar el acceso de los empleados a toda la información, y no sólo al correo electrónico desde cualquier lugar y en tiempo real. Todo esto con el objetivo de controlar de una forma más eficaz el trabajo de los técnicos, vendedores y distribuidores.

LA SOLUCIÓN

Unión Tostadora tomó entonces en 2004 la decisión de utilizar la solución BlackBerry®. Comenzaron con BlackBerry® Enterprise Server para Novell® GroupWise™ y con smartphones BlackBerry® operados por Vodafone. Para cubrir las necesidades del negocio en movilidad, el departamento de informática de Unión Tostadora contrató los servicios de NPS Soluciones Informáticas, compañía riojana especializada en el desarrollo de aplicaciones informáticas, consultoría, análisis de las necesidades de software y hardware e implantación de sistemas. Comenzaron con el correo electrónico y han ido desarrollando aplicaciones propias para mejorar los diferentes procesos.

Una vez finalizado el desarrollo de la cuenta de correo electrónico, el equipo informático empezó con el desarrollo web, para que todos los empleados pudieran acceder a las páginas de la empresa desde su smartphone BlackBerry. Esta aplicación se creó fundamentalmente para los equipos de asistencia técnica, para que pudieran hacer las notificaciones de averías, gestionar citas con los clientes, y reportar o cerrar incidencias desde su smartphone BlackBerry.

BENEFICIOS DESTACADOS

**EMPLEADOS
PERMANENTEMENTE
CONECTADOS**

**RESOLUCIÓN RÁPIDA
DE LOS PROBLEMAS**

**ACCESO EN TIEMPO
REAL A LA INFORMACIÓN
DE LA COMPAÑÍA**

**MEJORA DE LA
SATISFACCIÓN DEL
CLIENTE**

"Estas aplicaciones han mejorado el rendimiento de nuestra empresa, el usuario accede directamente desde su smarphone y se elimina la dependencia del acceso web que tenía y que era lenta."

*Ramón Villanueva,
Director de Sistemas
de Unión Tostadora S.A.*

Ahora las incidencias del cliente se introducen en la base de datos y se redireccionan al técnico correspondiente, que recibe el aviso en su smartphone BlackBerry, y después de hacer la reparación notifica la incidencia que se había producido y cierra la incidencia.

Bajo este mismo sistema el departamento informático también ha desarrollado una aplicación, basada en Google Desktop™, para que los usuarios puedan navegar por el servidor de la empresa desde una página web y descargarse el archivo deseado en el smartphone BlackBerry.

LOS BENEFICIOS

El principal beneficio de las diferentes aplicaciones que ha desarrollado el departamento de informática de Unión Tostadora es que los empleados siempre están conectados. En el caso específico de los técnicos, éstos pueden comunicar las incidencias que tienen de manera inmediata, para que así puedan solucionarse antes. Gracias a la solución BlackBerry todos tienen acceso a la información en tiempo real, en cualquier momento y en cualquier lugar.

Estas aplicaciones agilizan el funcionamiento del servicio técnico, ya que las incidencias se remiten al técnico más cercano y éste puede acercarse al cliente incluso a veces en el mismo momento. De esta forma, los clientes están satisfechos porque ven resueltas sus incidencias en un menor tiempo y Unión Tostadora puede sacar el máximo partido al tiempo que sus empleados están en la calle.

"Estas aplicaciones han mejorado el rendimiento de nuestra empresa, el usuario accede directamente desde su smartphone y se elimina la dependencia del acceso web que tenía y que era lenta" afirma Ramón Villanueva, Director de Sistemas de Unión Tostadora S.A. Además, el smartphone muestra las incidencias que el técnico tiene asignadas.

Igualmente la solución BlackBerry ha supuesto una mejora en el trabajo de los comerciales, ya que éstos no necesitan regresar a las oficinas de Unión Tostadora para remitir los pedidos o ser asignados a un cliente. Gracias a esto las comunicaciones se producen en tiempo real y tanto para los comerciales como para los clientes esto supone un ahorro de tiempo.

PLANES DE FUTURO

Actualmente el equipo informático de Unión Tostadora tiene otras aplicaciones en pruebas. Una de ellas está basada en la localización, con los dispositivos que incluyen GPS y tiene como función básica saber dónde se encuentran los dispositivos para poder optimizar rutas. Otra de las aplicaciones que están desarrollando es para que los usuarios puedan consultar las bases de datos a través del smartphone BlackBerry desde cualquier lugar. Esta aplicación será especialmente útil para los vendedores, ya que además incluye la posibilidad de gestionar la facturación desde el smartphone.

Otra aplicación que ya está funcionando es "Logmein rescue mobile", que permite que cada usuario se conecte desde su smartphone BlackBerry y pueda recibir soporte técnico, a través de control remoto. "Gracias a las posibilidades que ofrecen las soluciones BlackBerry, cada vez cubriremos más las necesidades de nuestro negocio", afirma Ramón Villanueva.

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

BLACKBERRY CASE STUDY
UNIÓN TOSTADORA

