

BNP PARIBAS LEASE GROUP REALIZZA SIMULAZIONI FINANZIARIE IN REAL-TIME SUL CAMPO GRAZIE ALLA SOLUZIONE BLACKBERRY



BNP Paribas, dotando i suoi 200 responsabili commerciali di smartphone BlackBerry®, è riuscita ad aumentare la loro prontezza nella risposta al cliente e la produttività generale. La distribuzione della soluzione ha avuto anche un impatto positivo sull'immagine dell'azienda.

LA SFIDA

BNP Paribas Lease Group (BPLG), consociata del gruppo BNP Paribas, vende servizi di finanziamento di beni strumentali. I suoi 200 agenti di vendita operano in un mercato altamente competitivo. "I nostri punti di forza sono tanti: uno dei più importanti è la nostra esperienza aziendale," spiega François-Régis Martin, Direttore Marketing Delegato di BPLG, "Ma un mercato così competitivo richiede la massima prontezza nella risposta al cliente – l'azienda che risponde più velocemente fornendo l'offerta migliore molto probabilmente si aggiudicherà l'affare."

Nel 2002 BPLG aveva distribuito ai propri agenti commerciali dei terminali PDA, nei quali era stata caricata una applicazione di simulazione. Questo software permetteva ai venditori sul campo di rispondere in real-time alle domande dei clienti. Ma già nel 2004 i PDA si rivelarono obsoleti e l'azienda sentì l'esigenza di rimpiazzarli. L'applicazione di simulazione, sviluppata in-house, doveva inoltre essere aggiornata per tenere il passo con le evoluzioni che si stavano verificando nella gestione dei processi aziendali e fu così che BPLG decise che era il momento adatto per passare ad una tecnologia migliore.

LA SOLUZIONE

BPLG scelse di sostituire i PDA tradizionali con gli smartphone BlackBerry e di sviluppare l'applicazione di simulazione in Java.

La tecnologia push BlackBerry è stato un punto chiave nella fase decisionale. Come sottolinea Martin, "Il nostro obiettivo è sempre stato quello di aumentare la velocità nella risposta dei nostri agenti, per garantire ai clienti una reazione sul campo il più immediata possibile. I PDA oltretutto non erano connessi al nostro sistema e questo obbligava gli agenti commerciali a fermarsi in ufficio per sincronizzare i terminali." E BPLG si rese presto conto che la sincronizzazione manuale rappresentava una perdita di tempo.

"La possibilità che BlackBerry offre di mantenere gli agenti commerciali connessi 24 ore su 24, ci è parsa subito grandiosa" conferma Martin. Ed è così che, alla fine del 2004, l'azienda inizia a sviluppare un nuovo simulatore per smartphone BlackBerry in collaborazione con Orange e Mosaic Développement, un service provider che ha lavorato in stretta collaborazione con Research In Motion (RIM) sullo sviluppo dell'applicazione. La versione pilota del software, progettata in soli tre mesi, entra presto in fase di test.

La nuova applicazione aziendale è più potente della versione precedente e viene integrata senza problemi con la soluzione BlackBerry. Grazie ad essa ciascun agente commerciale che opera sul campo è in grado di simulare le varie soluzioni finanziarie utilizzando i più recenti aggiornamenti inseriti nel sistema (tassi di interesse, costi di assicurazione, etc.), i quali vengono automaticamente inviati allo smartphone BlackBerry in modalità push.

VANTAGGI

**INTEGRAZIONE CON
LE POLICY DI SICUREZZA
DEL GRUPPO**

**GUADAGNO IN TERMINI
DI VELOCITA' NELLA
RISPOSTA E PRODUTTIVITA'**

COMUNICAZIONI MIGLIORI

**FLESSIBILITA' E
COMPETITIVITA'**

INTEGRAZIONE SEMPLICE

"La capacità di BlackBerry di mantenere gli agenti di vendita connessi 24 ore su 24 ci ha decisamente attratto."

"La soluzione BlackBerry ha fatto funzionare tutti gli ingranaggi."

"Quando scopri che genere di applicazioni possono essere sviluppate per BlackBerry, ti si aprono molte strade."

"BlackBerry ha giovato all'immagine dell'azienda. Ci garantisce una posizione da leader in un settore nel quale la rapidità di risposta e la professionalità sono fondamentali."

"Gli agenti di vendita possono gestire l'intero processo, dalla proposta fino al contratto, utilizzando i loro smartphone BlackBerry."

François-Régis Martin
Direttore Marketing Delegato BPLG

I responsabili commerciali sono in grado di preparare una proposta finanziaria mentre sono in aereo e, quando la proposta è approvata, viene convertita in un file PDF e inviata via email al cliente per la firma finale. Nel frattempo, anche l'assistente del venditore riceve il documento via email. Come spiega François-Régis Martin "I responsabili di vendita ora possono gestire l'intero processo, dalla proposta fino alla chiusura del contratto, utilizzando i loro smartphone BlackBerry."

Il successo di questo primo periodo di prova spinge così l'azienda a distribuire rapidamente la soluzione all'intera forza vendita.

I VANTAGGI

"La soluzione BlackBerry ha fatto funzionare tutti gli ingranaggi." sostiene François-Régis Martin.

"La nostra applicazione aziendale dimostra i benefici di questa soluzione mobile e gli smartphone BlackBerry si integrano perfettamente nelle policy del gruppo relative alla sicurezza. Per esempio, l'utente deve inserire regolarmente la propria login, le comunicazioni dati vengono criptate e il terminale può essere disattivato da remoto se viene perso o rubato."

I vantaggi immediati della soluzione hanno inoltre permesso a François-Régis Martin di dimostrare il ritorno sull'investimento della distribuzione della soluzione: "Il guadagno in termini di rapidità della risposta al cliente e in produttività è incredibile. Gli agenti di vendita possono lavorare in modo più flessibile e non vengono mai messi in difficoltà dal repentino cambiamento dei parametri finanziari. Inoltre, gli smartphone BlackBerry hanno migliorato l'immagine della nostra azienda. Questa soluzione ci garantisce una posizione privilegiata in un settore nel quale la prontezza della risposta e la professionalità sono elementi fondamentali." Implementare la soluzione BlackBerry ha anche permesso di migliorare la comunicazione tra gli agenti di vendita e le loro assistenti, soprattutto grazie alla condivisione delle agende.

BPLG è molto soddisfatta della prima fase della distribuzione e intende proseguire su questa strada: "Una volta che scopri che tipo di applicazioni possono essere sviluppate per gli smartphone BlackBerry, si aprono molte strade. Stiamo ancora pensando come migliorare l'applicazione, con funzioni che permettano di inviare il contratto invece della proposta direttamente allo smartphone. Desideriamo anche integrare la soluzione BlackBerry nel nostro sistema di CRM. In futuro i nostri agenti commerciali avranno l'opportunità di personalizzare ulteriormente le loro offerte e di essere ancora più competitivi" conclude François-Régis Martin.

Per ulteriori informazioni: www.blackberry.com/go/success

BLACKBERRY CASE STUDY
BNP PARIBAS LEASE GROUP

