



El ES400 de Motorola

Permita que sus empleados de ventas y servicios en campo no sólo sepan qué hacer sino que puedan hacerlo



Con el ES400, los empleados de servicio en campo pueden llevar el equivalente de una oficina en el bolsillo, todo en un pequeño diseño de estilo de consumidor. Además de llamadas de voz, correo electrónico y mensajería de texto, los usuarios pueden acceder a las aplicaciones internas: desde entrada de órdenes hasta administración de órdenes de trabajo; recolectar firmas para Prueba de Entrega / Prueba de Servicio; y capturar y transmitir fotos a color que pueden ser comentadas por medio de textos y voz, llevando el valor de la información en multimedia a otro nivel. ¿El resultado? La fuerza de trabajo de campo ya no sólo sabe lo que tiene que hacer sino que puede pasar a la acción instantáneamente, mejorando la productividad y eficiencia operacional.

El desafío: el alto costo de la fuerza de trabajo desconectada

Su fuerza de trabajo en campo gasta la mayor parte del tiempo en su activo más preciado: sus clientes. Sin importar si la fuerza de trabajo está involucrada en servicio o ventas en campo, la calidad de su interacción con sus clientes, su productividad en el trabajo y la eficiencia de la operación del trabajo en campo ejerce un impacto directo en la salud de su negocio. Es el nivel de servicio que ellos ofrecen lo que va a resultar en satisfacción y retención del cliente, o en insatisfacción y deserción. Y las ineficiencias en estas unidades de negocio aumentan los costos de una visita en campo, impactando directamente sus márgenes y su rentabilidad.

Si estos trabajadores pasan el día fuera en campo desconectados del sistema central de su negocio, ellos deben actuar como el enlace entre las ubicaciones de sus clientes y las aplicaciones de su negocio, forzados a recolectar información en papel que debe ser digitada en la computadora posteriormente. Los datos deben ser manipulados dos veces, agregando tiempo y la posibilidad de errores en sus procesos de negocio. El lapso de tiempo entre el momento de recolectar la información, digitarla y hacerla visible en sus sistemas de computación impacta la exactitud de otras iniciativas de negocio críticas, desde pronósticos de demanda hasta programación de producción en línea y manejo de inventarios. Además, su fuerza de trabajo móvil y su flota de vehículos son dos de sus activos más costosos. Sin una conexión a esta fuerza de trabajo en tiempo real, los supervisores no pueden monitorear la ubicación de los trabajadores móviles o la disposición de las órdenes de trabajo y llamadas de ventas; información requerida para administrar mejor los niveles de servicio al cliente y el control de costos de estas divisiones del negocio.

La solución: convierta 'tareas pendientes' en 'tareas resueltas' con el ES400 de Motorola

El ES400 de Motorola proporciona a los empleados de ventas y servicios en campo con la comunicación de voz y datos en tiempo real requerida para elevar los niveles de servicio al cliente y la productividad, y reducir los costos. Con herramientas de negocios y productividad en sus bolsillos, esta fuerza de trabajo móvil pasa de saber qué hacer a poder hacerlo, capaz de convertir 'tareas pendientes' en 'tareas resueltas'. ¿El resultado? No más retraso en la información. No más formularios de papel. Solamente acceso instantáneo a la información y recursos requeridos para llevar a cabo el trabajo, en el momento.

Los empleados de ventas y servicio en campo que se pueden beneficiar con esta potente computadora móvil en un factor de forma en estilo de consumidor, incluyen:

Gerentes de Cuenta

- Permita rápido y preciso procesamiento de órdenes en el lugar para su rápida entrega
- Reduzca el ciclo de orden a efectivo
- Mejore la productividad; los gerentes pueden visitar mas clientes por día
- Optimice el servicio al cliente

Comercializadores

- Permita mayor recolección de información en la tienda en menos tiempo con escaneo de códigos de barras y la posibilidad de tomar fotos y adicionarles comentarios de voz y texto
- Permita mejor manejo en el cumplimiento de muestras promocionales
- Permita fácil recolección de información de la competencia
- Realce la visibilidad de demanda de producto para una mejor administración de la producción

Servicio en campo

- Permita a los empleados recibir y llenar órdenes de trabajo electrónicas
- Mejore la productividad, permitiendo a los empleados completar mas trabajos al día
- Escanee las piezas mientras se consumen y automáticamente controle el tiempo para asegurar una facturación exacta
- El GPS integrado proporciona prueba de ubicación
- La captura de firma proporciona prueba de servicio / prueba de entrega
- Permita el despacho para planear mejor las rutas para minimizar el kilometraje, los costos de combustibles y el desgaste de los vehículos.

El ES400 agrupa gran funcionalidad para negocios en un dispositivo estilo teléfono inteligente de tamaño bolsillo, que es una parte teléfono celular mundial 3.5G y una parte potente computadora móvil. El ES400 proporciona acceso a aplicaciones de negocios críticas y comunicaciones en tiempo real, al igual que la capacidad de automatizar la captura de prácticamente cualquier tipo de datos. Los usuarios pueden capturar códigos de barras, documentos y firmas al igual que videos y fotografías provistas de inteligencia de negocios, incluyendo comentarios de voz y texto, marcadores para destacar referencias detalladas y un geosello que contiene hora, fecha y ubicación de donde la foto fue tomada. Y una interfaz de usuario personalizada y personalizable de clase de negocios exclusiva de Motorola que facilita más que nunca el acceso y el uso de las características y aplicaciones de negocios.

El ES400 independiente de compañías operadoras ofrece soporte global para la mayoría de las redes celulares. El dispositivo puede ser activado tanto en la red celular 3.5G GSM HSPA como en la CDMA Rev A, o en ambas, en cualquier momento. Ahora, un simple grupo de dispositivos puede ser utilizado y reutilizado según la necesidad, maximizando el uso de los dispositivos y el rendimiento sobre activos. Y para personal en campo que viaja por áreas mejor cubiertas por redes diferentes, la posibilidad de permitir múltiples conexiones WWAN asegura conectividad, y punto. Y no importa donde se ubiquen sus empleados, usted

les puede proporcionar una conexión inalámbrica con la que ellos pueden contar.

Ventas en campo

El delgado ES400 ayuda a las empresas a maximizar el valor de los gerentes de cuenta y comercializadores.

Gerentes de Cuenta

El ES400 le ayuda a los gerentes de cuenta a fortalecer las relaciones con los clientes, a mejorar el control del inventario de productos en la tienda y colocar órdenes con mayor rapidez y precisión, para reponer el producto en las estanterías de la tienda. Con el ES400 a mano, los gerentes de cuenta tienen lo que se necesita para ejecutar virtualmente cualquier tarea, en el momento. Los procesos basados en papel son eliminados junto con la carga administrativa, liberando esta fuerza de trabajo para utilizar este tiempo con más clientes, y generar más pedidos por día.

Los gerente de cuenta pueden:

- Escanear los productos en las estanterías para revisar más fácilmente los precios, al igual que revisar el inventario disponible en la bodega
- Colocar y procesar órdenes en tiempo real, completas con fechas de envío firmes
- Recoger firmas para autorizaciones de pedidos de venta en tiempo real

Beneficios para ventas en campo

Mientras el ES400 beneficia directamente al gerente de cuenta, sus acciones en tiempo real mejoran la eficiencia en toda la empresa:

Administración de Cuenta

- Mejora los niveles de servicio al cliente
- Aumenta las ventas
- Mejora la productividad; la misma fuerza de ventas puede realizar más visitas de ventas por día
- Mejora la integridad de los datos con captación automatizada de datos, las ordenes 'sin errores' minimizan el costo de hacer negocios
- Mejora las relaciones con los clientes para fortalecer la lealtad y aumentar la retención de clientes

Empresa

- Las órdenes en tiempo real mejoran el pronóstico de demanda, inventario y administración de producción
- Reduce los tiempos de los ciclos de las órdenes, permitiendo entregas más rápidas
- Reduce el ciclo de orden a efectivo, mejorando el flujo de caja
- Reduce los costos operacionales y de capital al reemplazar múltiples dispositivos con simplemente un dispositivo, fácil de llevar y fácil de manejar

- Acceda a inteligencia integral de clientes, incluyendo órdenes pasadas y abiertas, registros de servicio, correo electrónico y número de teléfono, cumpleaños, preferencias de compra y más; esto fortalece la relación uno a uno al igual que descubre oportunidades de ventas cruzadas o ventas incrementales.
- Proporcione una copia in situ de la orden firmada, bien sea electrónicamente por correo electrónico o impresa de forma inalámbrica en una impresora móvil de terceros vía Bluetooth®
- Acceda a direcciones al minuto en tiempo real vía GPS para minimizar el tiempo de desplazamiento entre paradas y evitar congestiones de tráfico

Comercializadores

El ES400 proporciona las herramientas que los comercializadores necesitan para recolectar más inteligencia de negocios, con mayor rapidez y precisión. Este dispositivo proporciona a esta fuerza de trabajo las características, funciones, durabilidad y soporte de clase empresarial requeridos, todo al precio correcto.

Los comercializadores pueden:

- Escanear los códigos de barra de los productos en las estanterías proveyendo visibilidad de la demanda en tiempo real



Cierre más ventas al día con el ES400

El ES400 puede proporcionar a los gerentes de cuenta con todo lo necesario para cerrar más ventas. Un rápido escaneo de un artículo puede mostrar la información del producto, inventario disponible, precio y tiempos de entrega. El acceso directo al sistema de entrada de órdenes permite que las órdenes se procesen en tiempo real. Y la posibilidad de recoger una firma proporciona autorizaciones en tiempo real para las órdenes de venta. El papeleo es eliminado, dando a los gerentes de cuenta más tiempo para completar más visitas de ventas por día. Y con visibilidad de la demanda del producto en tiempo real, las empresas pueden mejorar los pronósticos de demanda al igual que el inventario y el manejo de producción.

Beneficios para la comercialización

El ES400 beneficia la función de comercialización al igual que otras áreas de la empresa:

Comercialización

- Mejora la productividad; el tiempo utilizado recolectando y procesando información basada en papel puede ahora usarse visitando más tiendas por día
- Mejora el valor de este empleado a través de la posibilidad de recolectar más tipos de información
- Asegura precisión en los datos mediante captura automatizada de datos

Empresa

- La visibilidad en tiempo real de las condiciones de agotamiento de inventario ayuda a minimizar pérdida de oportunidades de venta
- La visibilidad de la demanda en tiempo real mejora el manejo de la producción
- Tiempos de respuesta más rápidos a campañas de la competencia para preservar las oportunidades de venta
- Responder más rápidamente a exhibidores no autorizados o dañados ayuda a proteger el éxito de campañas promocionales
- Reduce los costos operacionales y de capital al reemplazar múltiples dispositivos con simplemente un dispositivo, fácil de llevar y fácil de manejar

- Reciba y complete órdenes de trabajo electrónicas
- Reciba formularios electrónicos y listas de verificación que guían a los comercializadores a lo largo de la recolección de la información correcta, eliminando papel y reduciendo requerimientos de capacitación
- Capture y transmita videos y fotos a color abundantemente comentadas de exhibidores del fabricante y de la competencia
- Acceda a direcciones al minuto en tiempo real vía GPS para minimizar el tiempo de desplazamiento entre paradas y evitar congestiones de tráfico

Servicio en campo

La fuerza de trabajo de servicio en campo no sólo representa un costo sustancial del negocio, ellos también son su principal fuente de interacción posventa con el cliente. Es su desempeño lo que directamente va a impactar la satisfacción y percepción del cliente con respecto a su marca (y su rentabilidad). La completa

funcionalidad del ES400 proporciona las herramientas requeridas para cumplir con el trabajo de manera rápida y correcta, sin importar si estos empleados están manejando dispositivos médicos en residencias, entregando muestras de laboratorio para pruebas en laboratorios médicos, reparando computadoras portátiles o prestando servicio de reparación a máquinas copiadoras. Con el ES400 a mano, esta fuerza de trabajo puede completar más órdenes de trabajo por día, ofrecer mejor servicio al cliente y mejorar las eficiencias en todo el negocio, desde tiempos de ciclos decrecientes de facturación hasta un mejor manejo de inventario.

Los empleados de servicio en campo pueden:

- De forma dinámica recibir, aceptar y cerrar órdenes de trabajo electrónicas, en lugar de papel
- Acceder a la historia de reparaciones de un cliente para una más rápida y mejor solución del problema
- Revisar los acuerdos de garantía y el nivel de servicio para asegurar la rendición precisa de las horas y piezas facturables

Beneficios para las ventas en campo

Mientras el ES400 mejora la función de servicio en campo, los beneficios también se reflejan en toda la empresa:

Operaciones de Servicio en Campo

- Mejora la productividad; el tiempo utilizado en recolectar y procesar información basada en papel puede ser usado ahora completando más órdenes de trabajo por día
- Mejora servicio al cliente, satisfacción y niveles de lealtad; los técnicos están a tiempo y podrán mas frecuentemente completar el trabajo en la primera visita
- Asegura precisión en los datos mediante captura automatizada de datos
- Incrementa los ingresos a través de la precisa rendición de mano de obra y piezas al igual que ventas cruzadas e incrementales
- Mejor manejo del inventario de piezas; previene agotamiento de inventario y reduce niveles de existencias y costos de inventario asociados
- Reduce el servicio técnico en campo
- Reduce los costos de flota
- Mejora la utilización de vehículos
- Mejora el ciclo de vida del vehículo al minimizar kilometraje

Empresa

- La facturación el mismo día reduce los tiempo del ciclo de dinero a dinero y mejora el flujo de caja
- Mejora la utilización del personal de contabilidad y administrativo; la eliminación de papel en campo reduce sustancialmente la necesidad de manejar papel y de digitar datos en la computadora
- Reduce los costos operacionales y de capital al reemplazar múltiples dispositivos con un solo dispositivo, fácil de llevar y fácil de manejar
- La capacidad de capitalizar la información de venta incremental / venta cruzada que conduzca a nuevas corrientes de ingresos

Complete más ordenes de trabajo por día con el ES400

Los técnicos en campo no sólo representan un costo sustancial del negocio, ellos son también su fuente primaria de interacción posventa con los clientes. Su desempeño es lo que afectará directamente la satisfacción del cliente y la percepción de su marca, y su rentabilidad. La completa funcionalidad del ES400 brinda a esta fuerza de trabajo las herramientas que necesitan para llevar a cabo el trabajo en forma rápida y correcta. Un rápido escaneo del código de barras del equipo a ser reparado muestra la orden electrónica de trabajo, con enlaces a los registros de servicios pasados y rutinas detalladas de reparación. La orden de trabajo puede ser completada en el momento, sin papeleo para completar después y las facturas pueden ser expedidas el mismo día. Y con GPS integrado, con direcciones en tiempo real y la posibilidad de monitorear la ubicación de los técnicos en campo aseguran que el técnico correcto llegue al trabajo correcto, a tiempo, cada vez.



- Escanee las piezas mientras son consumidas para asegurar una rendición precisa de todos los cargos apropiados y proporcionar visibilidad de los inventarios de las piezas en tiempo real
- Visualice una lista de artículos, para venta cruzada e incremental, tales como un accesorio de un producto o una extensión de la garantía
- Proporcione una copia in situ de la orden de trabajo firmada para prueba de autorización antes de iniciar el trabajo, bien sea electrónicamente por correo electrónico o impresa de forma inalámbrica en una impresora móvil de terceros vía Bluetooth®
- Capture y transmita firmas electrónicas para validar prueba de servicio y hacer más expedita la facturación
- Tome una foto a color en alta resolución como prueba de condición o como prueba de servicio, completa con un geosello para prueba de ubicación
- Capture automáticamente los tiempos de inicio y de finalización del trabajo para un costeo de tiempo de mano de obra y nómina exactos
- Capture firmas para prueba de entrega (PoD por su sigla en inglés)
- Efectúe seguimiento automático de kilometraje, eliminando la necesidad de compilar tales informes manualmente
- Llame a los clientes a confirme las citas, acceso al lugar y el arribo de piezas pre-entregadas
- Acceda a indicaciones al minuto en tiempo real vía GPS para minimizar el tiempo de desplazamiento entre paradas y evitar congestiones de tráfico

El servicio de GPS integrado en el ES400 también le permite a los despachadores monitorear la ubicación del personal de servicio en campo durante el día para:

- Planear mejor las rutas diarias para minimizar kilometraje, costos de combustible y desgaste de los camiones
- Asegurar que los territorios estén balanceados apropiadamente para utilizar mejor la fuerza de trabajo
- Permitir planeamiento altamente eficiente y dinámico de rutas para órdenes de trabajo urgentes a través de la identificación automática del técnico más cercano con las habilidades, herramientas y piezas correctas

El ES400: seguridad, facilidad de manejo, durabilidad, ciclo de vida y soporte de clase empresarial conducen a un bajo costo total de propiedad (TCO por su sigla en inglés)

A diferencia de otros dispositivos de estilo de consumidor similares, el ES400 ofrece un ciclo de vida de 3 años al igual que seguridad, durabilidad, facilidad de manejo y planes de soporte de clase empresarial.

- **Seguridad.** Un completo paquete de soluciones trata de la seguridad, una de las preocupaciones más grandes de la movilidad, ofreciendo:
 - Un lector biométrico de huella dactilar incorporado que evita acceso no autorizado, protegiendo los datos en el dispositivo y sus recursos de red.
 - Las Redes Privadas Móviles Virtuales (MVPN por su sigla en inglés) de Motorola probadas y validadas, ofrecen seguridad de línea de cable a comunicaciones inalámbricas, sin la degradación en desempeño típica.
 - El Paquete de Seguridad Móvil de Motorola (opcional) permite bloqueo remoto y borrado de dispositivos perdidos o robados al igual que una completa protección a nivel de dispositivo,

incluyendo firewall, prevención contra intrusión, autenticación reforzada, encriptación de datos y monitoreo de integridad.

- **Facilidad de Manejo, un solo punto global de control.** La Plataforma de Movilidad de Servicios de Motorola (opcional) ofrece manejo remoto, centralizado y rentable de punta a punta para todos sus dispositivos ES400, sin importar su ubicación.
- **Durabilidad.** El ES400 brinda algo que la mayoría de los dispositivos de estilo de consumidor no ofrece: estructura durable. Además, el ES400 es el único dispositivo en su categoría que ofrece cinco calificaciones de durabilidad separadas que ayudan a asegurar una operación confiable a pesar del uso durante todo el día diariamente, asegurando la capacidad de sobrevivir caídas de 4 pies / 1.22 m; 300 golpes consecutivos de 1.6 pies / 0.5 m; y exposición a polvo y humedad.
- **Un ciclo de disponibilidad de tres años.** Cuando los dispositivos de estilo de consumidor frecuentemente completan su ciclo de vida en seis o doce meses, el ES400 estará disponible por un mínimo de tres años. Se elimina el alto costo asociado con la compra, utilización y soporte para varios diferentes modelos en un momento dado.
- **Soporte de clase mundial.** Dos servicios disponibles ayudan a maximizar el tiempo activo del dispositivo y a minimizar los costos de soporte. Servicio desde el Primer Día con Cobertura Completa cubre virtualmente cualquier cosa que le pueda suceder al dispositivo, incluyendo daño accidental, desgaste normal y hasta accesorios seleccionados que se entregan junto con el ES400. Servicio Administrado de Dispositivo simplifica el soporte día a día mediante un monitoreo proactivo del dispositivo y servicio de soporte con técnicos que pueden de forma remota diagnosticar y resolver problemas de dispositivos, ayudándole a usted a mantener el ES400 en la mano de sus usuarios móviles.

Para más información sobre cómo el EDA ES400 de Motorola puede mejorar sus ventas en campo y sus operaciones de servicio en campo, por favor visítenos en la Web en www.motorola.com/americalatina/ES400 o consulte nuestro directorio global de contactos en motorola.com/enterprisemobility/contactus.



MOTOROLA

www.motorola.com/americalatina/ES400

www.motorola.com/computacionmovil

Número de la pieza: AB-ES400FIELDMOBILITY. Impreso en EE UU 05/10. MOTOROLA y el logo M estilizado están registrados en la Oficina de Patentes y Marcas de EE UU. Todos los demás nombres de productos o servicios pertenecen a sus respectivos propietarios. ©2010 Motorola, Inc. Todos los derechos reservados. Para la disponibilidad de sistemas, productos o servicios e información específica en su país, por favor contacte su oficina local de Motorola o Socio de Negocios. Las especificaciones están sujetas a cambio sin previo aviso.