

Conectando a una fuerza de ventas desde cualquier parte del mundo.

GIRO

Retail

Joyería fina de alto diseño



INTRODUCCIÓN

Importante joyería requiere de la administración de teléfonos celulares para cada una de sus tiendas alrededor del mundo.



ANTECEDENTES DEL NEGOCIO

Cuentan con un proceso de compra exclusivo, así como la experiencia que brinda en cada visita a sus tiendas.



SITUACIÓN

Encontrar una forma centralizada en tema de compras y en la administración de sus dispositivos móviles.



RETO

Facilitar la administración de 3,095 teléfonos celulares repartidos en cada una de las tiendas a nivel mundial.

Asegurar una experiencia de usuario uniforme en todos los países donde la Joyería tiene presencia y donde se realizó la entrega del servicio de movilidad.

¿Qué necesitaba ser resuelto?

- Habilitar el acceso seguro a la información de la empresa a través de dispositivos que permitieran la facilidad de movilidad en todas las joyerías alrededor del mundo y que éstos fueran gestionados y monitoreados desde la misma central operativa.

¿POR QUÉ?

La empresa se encontraba en una fase de actualización de la nueva versión de su CRM interno que les ayudaría a ofrecer a sus clientes una mejor experiencia en tiendas físicas.



¿Cuáles fueron las principales limitaciones?

- Internacionalización:
Entrada de embarques a ciertos países por reestricción de COVID-19.
- Tiempos, zonas horarias y días de asueto.
- Idioma.
- Tiempos de respuesta de 3ros (proveedores).
- Equipo extendido no especializado.
- Configuraciones técnicas manuales de dispositivos en ciertos países (previamente enrolados).
- Adaptación del proceso de implementación acorde al marco legal y tecnológico de cada país.



SOLUCIÓN

MDM - Mobile Device Management
VMware Workspace One - escritorios de trabajo digitales y remotos

¿Cómo ayudo Beyond Technology?

- Compra de los dispositivos móviles.
- Implementación y enrolamiento del software WSPO (World Speed Poker Open) en cada dispositivo.
- Aseguramiento de que cada dispositivo estuviera bajo control remoto con los perfiles personalizados por usuario.
- Entrega y distribución de los equipos a nivel mundial.
- Monitoreo operativo y servicios administrados.

¿Cuál fue la experiencia en general del equipo Beyond Technology?

- Gracias a la experiencia de trabajar en otros proyectos de esta magnitud, este rollout fue sencillo de realizar.
- El ser parte del cuadrante mágico de Gartner, abrió las puertas y facilitó la gestión operativa en el mundo.
- Buena sinergia entre el equipo interno.



CONCLUSIÓN

El personal de ventas en sitio de cada tienda física de esta joyería, ahora cuenta con dispositivos móviles conectados de forma remota y segura, desde donde pueden reportar y gestionar sus operaciones diarias. Los equipos se administran y monitorean desde una misma matriz, de esta forma la oficina central de la joyería tiene visibilidad de la productividad y eficiencia de su personal en campo.

¿Qué resultados obtuvieron?

- Tener el control de la fuerza de ventas remota.
- Medir la productividad por colaborador.
- Registro de ventas en tiempo real.
- Dispositivos en cada tienda conectados a su CRM bajo una conexión digital y segura. Todo desde un mismo lugar, centralizado.

¿Cómo se transformó la empresa?

- ✔ Fuerza de ventas conectada desde un dispositivo remoto desde cualquier parte del mundo.
- ✔ Gestión de ventas unificada y reportes centralizados en tiempo real.
- ✔ Aumento de la productividad y eficiencia del personal en campo.

Implementación y Servicios agregados

- El cliente apreció de nosotros la visibilidad, atención y comunicación continua y transparente en todo momento.
- Capacidad de respuesta inmediata y control sobre el proyecto en cada fase de implementación.
- Servicios especializados y dashboards de seguimiento personalizables.

OTROS COMENTARIOS

SLA 100%:

- Dispositivos bien configurados (software) y completos (hardware) con funda y accesorios.
- Envíos en tiempo y forma.
- Entrega del 100% del número de dispositivos comprometidos.
- Reporte de seguimiento y monitoreo en tiempo real.