



TOTALGAZ: MODELO DE GESTIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

TOTAL ESPECIALIDADES ARGENTINA, PARA SU MARCA TOTALGAZ IMPLEMENTA UN MODELO DE GESTIÓN PARA REDUCIR COSTOS Y OPTIMIZAR SU SERVICIO DE ENTREGA CON LA AYUDA DE COMPUTADORAS MÓVILES DE MOTOROLA SOLUTIONS



SÍNTESIS DE LA IMPLEMENTACIÓN

Ciente:

Total Especialidades Argentina

Locación:

Argentina (todo el territorio nacional)

Website:

www.totalgaz.com.ar

Mercado Vertical:

Petróleo y Gas

Solución:

45 Computadoras Móviles MC7094

Aplicaciones:

Trazabilidad, control de la logística, facturación, monitoreo de las unidades de reparto

Integrador del Proyecto:

IBM

Website:

www.ibm.com

A través de la implementación de una solución de movilidad empresarial, la comercializadora de gas implementó un modelo de gestión cuyo objetivo es lograr agilidad en los repartos, mejorar la logística de las entregas y elevar la calidad de atención a clientes informatizando a la flota y concentrando los procesos logísticos en una aplicación única.

La solución se compone de computadoras móviles MC7094 con conectividad GPRS y GPS, y un sistema de software de trazabilidad basado en Web que permite centralizar las hojas de ruta y monitorear activamente el estado de las entregas e interactuar con los sistemas de gestión (ERP) y atención al cliente (CRM).

Total Especialidades Argentina es una compañía que a través de su marca Totalgaz comercializa gas envasado y gas a granel para clientes con sus propios tanques instalados. La firma cubre casi todo el territorio nacional y cuenta con 45 equipos MC7094 activos.

Para la comercialización de sus productos, Totalgaz cuenta con un centro de atención telefónica que recibe los pedidos. Con su esquema anterior de procesos, el grupo encargado de logística gestionaba los pedidos y confeccionaba las rutas para los vehículos, una vez cerradas, las mismas quedaban disponibles en las bases donde luego serían recogidas por los choferes para realizar las entregas.

Ante posibles novedades, la única opción era la comunicación telefónica. Otro punto a mejorar era lograr asistir a los choferes a confeccionar correctamente los documentos oficiales.

LA SOLUCIÓN

Frente a esta situación, Totalgaz decidió implementar un modelo de gestión con varias aristas y una de ellas apoyada sobre una solución compuesta por computadoras móviles MC7094 y un sistema de software de trazabilidad basado en Web, accesible tanto desde el call center y las oficinas como desde los terminales móviles vía GPRS. Así, cada camión de reparto posee ahora una MC7094 donde recibe su recorrido e ingresa los detalles de cada entrega y recibe actualizaciones y novedades. Al asistir al chofer al momento de confeccionar la factura, automatizando los cálculos y minimizando los ingresos manuales, se buscó reducir los márgenes de error en esa parte del proceso para evitar trasladar equivocaciones.

Además, las computadoras móviles envían los datos de las entregas al sistema central, y con ayuda del GPS integrado permiten el seguimiento y monitoreo en tiempo real del cumplimiento de las rutas por parte de jefes, gerentes y directores.

CASO DE ÉXITO
TOTALGAZ, ARGENTINA



particulares. Al tener un precio fijo, las empresas debemos buscar otros diferenciales para distinguirnos de nuestros competidores en el mercado. Gracias a la tecnología, pudimos mejorar nuestros procesos y enfocarnos en la logística como ventaja competitiva. Esta es una ventaja muy importante y que hoy por hoy se está viendo notoriamente reflejada en nuestros ingresos. Logramos un negocio más dinámico y rentable”, indicó Ariel Alliano, responsable de aplicaciones de Total Especialidades Argentina.

BENEFICIOS

La utilización de esta tecnología es un pilar elegido por Totalgaz para mejorar los tiempos y la eficiencia en las entregas, además de obtener un sistema de monitoreo en tiempo real de este proceso y una comunicación permanente entre el área de logística y los choferes. Las listas de pedidos pueden actualizarse a cada instante y aprovechar los recorridos existentes para adelantar los tiempos de reparto. Para los choferes, además, se simplifica la tarea de facturación en el punto de entrega, eliminando cualquier margen de error ya que es el sistema quien confecciona la factura.

Otra ventaja que presenta el sistema es que la gestión ahora puede hacerse en forma centralizada y no desde cada planta. Al ser un sistema basado en Web, es visible para una gran cantidad de usuarios desde distintos puntos de acceso. Esto facilita la toma de decisiones en tiempo real. La integración con el sistema de gestión (ERP) permite que los datos de cada factura ingresen directamente, agilizando el proceso global de registración.

“Las computadoras móviles MC7094 constituyen un asistente digital empresarial muy completo en cuanto a características y funciones, y de una gran versatilidad. Integrada al software de la compañía, se convierte en una herramienta muy poderosa para el trabajador móvil en las calles, simplificando sus tareas y agilizando el proceso global de entregas. Además de la mejor planificación y el incremento en la eficiencia, aporta una solución más amigable con el medio ambiente, ya que contribuye a un menor uso del papel en el proceso”, expresó Pablo Perzz, Gerente de Canales, Región SOLA (Sur de América Latina) Motorola Solutions.

Para más información sobre cómo la tecnología de Motorola puede mejorar sus operaciones de negocios, por favor visite www.motorolasolutions.com/computacionmovil

MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS y el logotipo de la M estilizada son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Motorola Trademark Holdings, LLC y son utilizadas bajo licencia. Todas las demás marcas comerciales pertenecen a sus respectivos propietarios.
© 2012 Motorola Solutions, Inc. Todos los derechos reservados.

