

Caso de éxito

BSkyB

British Sky Broadcasting



Resumen

Sector: Bienes de consumo

Aplicación: Instalaciones y atención al cliente

Productos: CN3 de Intermec

Intermec apoya la atención al cliente de BSKyB

Acerca de BSKyB

British Sky Broadcasting opera SkyDigital, un servicio de televisión por suscripción en el Reino Unido e Irlanda. Con más de 9.2 millones de suscriptores, la compañía de entretenimiento está presente actualmente en uno de cada tres hogares de todo el Reino Unido e Irlanda. También brinda telefonía y es el proveedor de banda ancha de crecimiento más rápido en el Reino Unido. Las oficinas centrales más importantes de Sky se encuentran en Osterley, Londres. Sky tiene un gran número de empleados, incluyendo al equipo de operaciones de campo, en Escocia. El número de suscriptores sigue en aumento, y para poder responder a las crecientes demandas de las nuevas instalaciones de Sky, Sky+ y Sky+HD, BSKyB buscó una solución confiable para facilitar el trabajo de su equipo de servicio en campo. Para esto recurrió a Intermec Technologies.

El desafío

Los ingenieros de Sky realizan entre 12,500 y 20,000 trabajos en todo el país por día, lo que significa que diariamente cada uno de los ingenieros visita entre 4 y 7 hogares de clientes. Para trabajar con eficiencia, necesitan un sistema de comunicaciones sólido: ¿Cómo puede la oficina central de Sky entregar a sus ingenieros los programas diarios de

trabajo y la información suplementaria necesaria? ¿Cómo se puede comunicar eficazmente con sus ingenieros durante todo el día? ¿Cómo pueden los ingenieros comunicarse fácilmente con los clientes que deben visitar?

Sky equipaba a sus ingenieros con PDA pero estaba interesada en estudiar otras opciones. Debido a que estos dispositivos eran productos de bajo costo, eran frágiles y se rompían muy fácilmente. Las baterías de los dispositivos se gastaban rápidamente, y duraban apenas 3 o 4 horas si no las cargaban entre las visitas a los clientes. Esto obligaba a Sky no solo a reemplazar frecuentemente las baterías sino también a comprar cargadores para automóviles para todos sus ingenieros. También significaba que si un cargador se rompía, el ingeniero no podía usar su dispositivo.

Además, Sky deseaba ofrecer mejores servicios a sus clientes y brindarles un rango de tiempo específico para la visita del ingeniero. "Debemos considerar los otros compromisos de nuestros clientes como llevar y buscar a los niños en la escuela, o ir al supermercado", explica Marion Scott, Directora de servicios de la cadena de suministros de BSKyB. "No quieren quedarse en casa todo el día esperando la llegada del ingeniero."



La solución y sus beneficios

Con el fin de proporcionar a sus ingenieros los equipos de comunicación más poderosos disponibles, BSKyB compró 2,100 terminales CN3 de Intermec. La CN3 es una terminal portátil tipo industrial con WiFi, Bluetooth, GPS y una opción de radio WAN (GSM/EDGE o 3G CDMA/EV-DO). Especialmente diseñada para soportar el rigor de los entornos industriales, estos dispositivos robustos son a prueba de golpes, agua y polvo. La batería tiene una duración de 13 horas mientras está en la carretera, lo que las hace sumamente confiables.

Lo que hace más confiable a la CN3 de Intermec para BSKyB, es la posibilidad que les brinda para comunicarle a sus clientes en forma más precisa la posible hora de llegada del ingeniero. BSKyB usa terminales CN3 para enviar a sus ingenieros los detalles de sus trabajos del día siguiente: de esta forma, los ingenieros pueden llamar a sus clientes para informarles el tiempo aproximado en que esperan llegar y comprobar que el cliente estará en su casa a esa hora. Si el ingeniero se demora por cualquier motivo durante el día, pueden llamar a los clientes para informarles del retraso.

Otro beneficio del dispositivo resistente es que admite el uso de software personalizado. (En comparación, los dispositivos de bajo costo como PDA por lo general funcionan solamente con un tipo de software limitado. Por lo tanto, Sky pudo diseñar una aplicación especial para las terminales CN3 que facilita a los ingenieros informar a su oficina central sobre los progresos del día. El ingeniero solo debe hacer clic en

un menú desplegable para indicar si acaba de llegar a un trabajo o si ya lo completó. Entonces la información se envía a un servidor de administración de datos que permite que la oficina central controle las ubicaciones de sus ingenieros, brindándoles visibilidad de los trabajos completados en tiempo real. Además, el software especialmente diseñado cuenta también con otra característica: permite que los ingenieros soliciten los equipos que necesitan para su trabajo (cableado, descodificador, etc.). El ingeniero debe simplemente hacer clic en un menú desplegable con una lista de los artículos en stock e ingresar los números de los que necesita. De esta forma, los artículos estarán listos a la mañana siguiente para cargarlos en su camioneta.

La terminal CN3 y su software también permiten a la oficina central de Sky comprobar que los trabajos se completen en el curso del día en que estaban programados: anteriormente, la oficina tenía que confiar y esperar que el ingeniero llamara al final del día para informar que aún quedaban trabajos sin completar. Ahora, si en la oficina se dan cuenta de que un ingeniero está demorado, pueden enviar a otro a ayudar con el trabajo restante si lo consideran necesario. Esta mayor capacidad de hacer un seguimiento de los ingenieros también significa que la oficina puede compartir responsabilidad para informar a los



clientes en caso de que haya una demora.

Además, la CN3 de Intermec viene con un lector de códigos de barra incorporado que los dispositivos de bajo costo no tienen. Esto beneficia

en gran medida a los ingenieros ya que pueden examinar los descodificadores que están instalando para registrar en forma automática qué versión del producto tiene el cliente. El lector no solo ahorra tiempo sino que mejora la precisión porque es común que al ingresar una secuencia de código de barra en forma manual se cometan errores.

En términos generales podría decirse que la CN3 ha significado un gran ahorro en los costos para Sky. "Encontramos que el costo total de la propiedad es mucho menor que el de los dispositivos anteriores", dice Marion Scott. "Esperábamos conservar los dispositivos anteriores entre 2 y 3 años como máximo. Sin embargo, esperamos poder conservar las CN3 al menos 5 años. Y cuando un dispositivo se debe reparar, tenemos un acuerdo de servicio con Intermec que nos reemplaza el dispositivo con suma rapidez."

La selección de terminales CN3 de Intermec

Sky eligió la CN3 de Intermec después de revisar exhaustivamente los dispositivos portátiles que ofrecía el mercado. En principio, la compañía estudió unos diez dispositivos diferentes y, a continuación, seleccionó tres para que sus ingenieros los evaluaran en pruebas de campo. "Realmente consideramos importante que los ingenieros se comprometan en el proceso de selección", dice Marion Scott. "En última instancia, son las personas que usan el dispositivo y, por lo tanto, saben qué funciones les resultan más útiles". Los resultados fueron claros: los ingenieros prefirieron las funcionalidades y posibilidades de uso de la CN3 de Intermec.

Otro factor para elegir una CN3 fue el fuerte servicio y soporte que proporciona Intermec. "Quedamos muy impresionados con Intermec como organización, como trabajaron con nosotros, el excelente servicio que proporcionaron durante las pruebas de campo y su flexibilidad en términos de acuerdos de servicios. El gerente de cuenta fue maravilloso complaciendo nuestros pedidos de último minuto o necesidades extra que no



estaban en el acuerdo”, dice Marion Scott. “La solución también era compleja porque dependíamos de Intermec para el producto y el hardware, de un tercero para el software y de Vodafone para los requisitos de telefonía. Pero Intermec trabajó maravillosamente en sociedad con ellos para encontrar la mejor solución para Sky”.

Usos futuros

Sky está tratando de desarrollar varias funciones adicionales: “Lo ideal sería que nuestra tecnología fuera tan avanzada que cuando un ingeniero de clic en una tecla de la CN3 para indicar que llegó a un trabajo, se envíe un SMS, correo electrónico o realice una llamada telefónica en forma automática para el próximo cliente comunicándole cuánto falta para que llegue el ingeniero”, explica Marion Scott.

Conclusiones

La selección de la CN3 de Intermec ha brindado muchos beneficios a Sky, desde un dispositivo fuerte y confiable con batería de larga vida que le permite a Sky comunicar con más precisión sus horas de llegada, hasta un software personalizado para hacer un seguimiento del progreso de los trabajos, realizar pedidos, ayudar a la oficina central a administrar la realización de los trabajos, mejorar la precisión y la eficiencia por medio de sus funciones de lectura, y generar un ahorro en los costos. Su alto nivel de rendimiento durante las pruebas de campo y la fuerte asistencia a los clientes de Intermec también fueron consideraciones importantes para seleccionar el dispositivo. De hecho, ha comprobado ser tan exitoso que Sky ha pedido 840 terminales CN3 adicionales para administrar con eficiencia las nuevas instalaciones y necesidades de los clientes.



Company Name
123 Your Street
City, State Zip
123.456.7890
info@YourURL.com
www.YourURL.com



Copyright © 2009 Intermec Technologies Corporation. Reservados todos los derechos. Intermec es una marca registrada de Intermec Technologies Corporation. El resto de las marcas pertenecen a sus respectivos propietarios. 611955-02A 05/09

En un esfuerzo continuo por mejorar nuestros productos, Intermec Technologies Corporation se reserva el derecho de cambiar especificaciones y características sin previo aviso.