

## Solución móvil O<sub>4</sub> | automatice sus acciones en terreno

Al tiempo que las compañías buscan la manera de aumentar sus ingresos y reducir sus costos, también aumentan el foco de atención en su fuerza de trabajo móvil – personal de ventas en terreno, representantes médicos, reponedores, merchandisers y técnicos de servicio – que interactúan a diario con sus respectivas carteras de clientes, proveedores y asociados.

La solución móvil de O<sub>4</sub> entrega valor a una gran variedad de industrias, destacando las de consumo masivo, de productos industriales, de dispositivos médicos, de productos farmacéuticos, y del servicio en terreno; para todas ellas ha surgido una nueva oportunidad para disminuir sus costos y obtener un crecimiento provechoso.



El avance en el desarrollo de tecnologías innovadoras ha permitido desarrollar y desplegar soluciones móviles, entregando significativos beneficios a organizaciones de diversas industrias. Con estas soluciones móviles dejará en el pasado los sistemas ineficaces de papel u equipos portátiles incómodos, las compañías ahora pueden entregar a sus trabajadores en terreno un dispositivo conveniente, amigable y portátil que le entregue todas las herramientas necesarias para realizar sus labores diarias optimizando sus recursos.

### Solución Industrial

Las aplicaciones móviles de O<sub>4</sub> son más que terminales remotas sencillas de entrada de datos. Para darse cuenta de los beneficios de última línea, las organizaciones deben considerar con cuidado varios factores críticos de éxito de las soluciones de mercado.

### Los beneficios de automatizar la actividad en terreno agrega valor rápidamente.



- **Aumente sus ingresos** optimizando el tiempo frente a su cliente y obtenga una mayor productividad en terreno.
- **Reduzca los costos operacionales** eliminando el uso de papel, correo postal, y los gastos de digitación de entrada de datos
- **Acelere la velocidad del flujo de información** eliminando la duplicación del esfuerzo, la recolección de datos y la cobertura manuales
- **Mejore la visibilidad de actividades en terreno** recibiendo información a través del día
- **Estandarice los procesos en terreno** aplicando los procesos definidos dentro de la solución
- **Ayude a sus representantes móviles para ser más efectivo** proporcionando información de significativa de los sistemas de empresa
- **Aumente las comunicaciones con su fuerza móvil** ya que tendrá mayor velocidad, accesibilidad y sentido del tiempo
- **Genere reportes y análisis** inclusive podrá obtener análisis de tiempo y movimiento, generando una mayor responsabilidad de la fuerza móvil

Lo primero es la aplicación de móvil en si misma, la cual necesita proporcionar toda la funcionalidad que trabajadores móviles en terreno requieren para realizar sus trabajos. Donde es posible, este punto debe ser manejado por el tipo de procesos y volúmenes actuales del modelo de negocio al interior de la organización y no debe ser dictado por limitaciones dentro de la aplicación.

Dada la naturaleza y a la dinámica de las operaciones en terreno, debe haber una habilidad de acción para realizar los cambios de manera rápida a la aplicación móvil; así adaptarse al los cambios y dinamismo del mercado o bien para responder a la actividad competitiva.

Un factor muy importante en las soluciones móviles es el manejo de la sincronización desde "fuera de la oficina " la aplicación y 'en la oficina' sistemas de control, así la información puede ser transmitida efectivamente de manera bidireccional.

Dónde aplica, estas aplicaciones deben ser capaces de integrarse con los sistemas de información y producción de empresa para proporcionar datos actuales de la compañía, tal como información de cliente, productos, entre otros.

Importante, con estas soluciones se debe tener en cuenta la administración centralizada de las aplicaciones móviles para que cambios de funcionalidad pueda ser desplegada automáticamente sin una necesidad de volver dispositivos a oficinas centrales. Para llevar al máximo el desempeño, la solución debe optimizar el tráfico de la red, asegurando que sólo la información que haya cambiado sea actualizada al momento de sincronizar.

La capacidad de apoyo remoto es también un factor crítico de éxito. El personal IT debe ser capaz de diagnosticar los problemas en terreno. Esto requiere la habilidad de cargar una copia de la aplicación del usuario al helpdesk para el análisis de diagnóstico.

## O<sub>4</sub> solución es la solución que entiende sus necesidades

O<sub>4</sub> Móvil proporciona una solución completa para las organizaciones que quieren aumentar sus ingresos, disminuir sus costos y optimizar sus operaciones en terreno.

Las soluciones O<sub>4</sub> están dirigidas para satisfacer los más variados requisitos de personas implicadas en el manejo de las operaciones en terreno, proporcionando los beneficios significativos a cada uno de ellos; como detallamos a continuación:

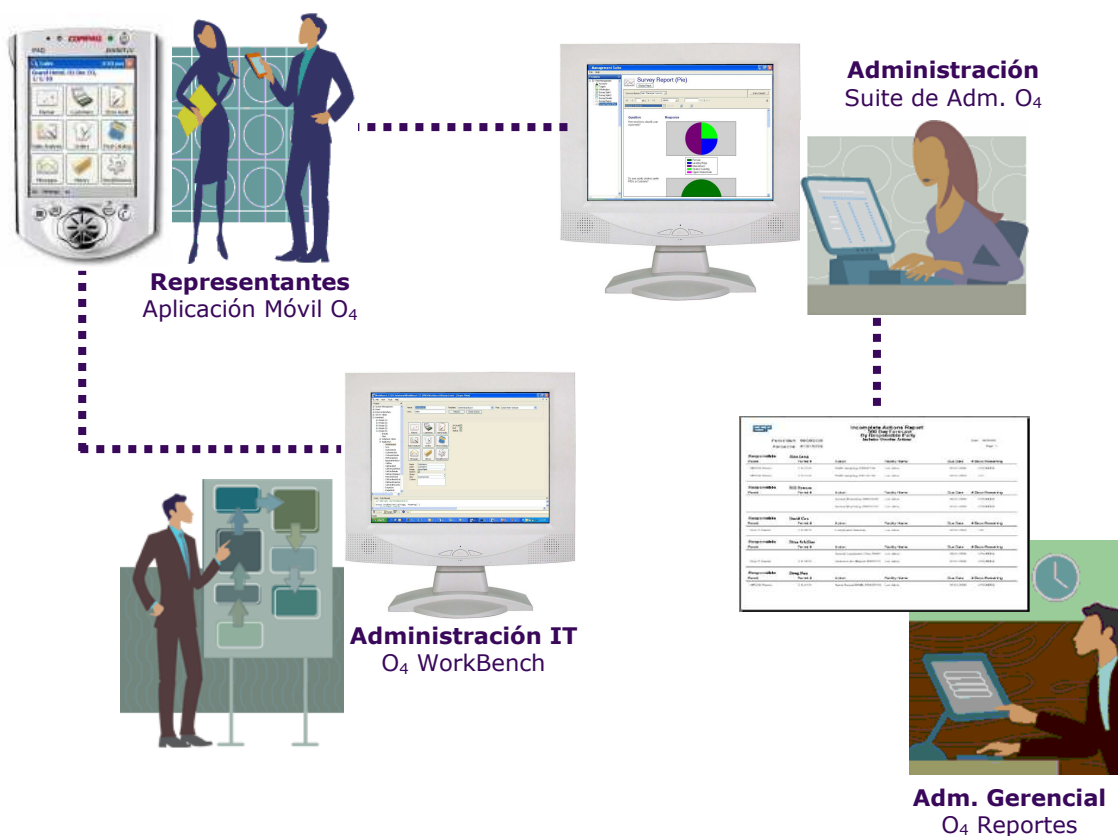


Las soluciones móviles deben considerar una gama de puntos claves que son los componentes fundamentales de una implementación exitosa.

<b>Administración IT</b>	➔	robusto y flexible ambiente de desarrollo para personalizar, customizar, desplegar, administrar y soportar aplicaciones móviles en terreno
<b>Representantes</b>	➔	fácil de utilizar, aplicación sumamente portátil con volúmenes intuitivos de trabajo y lógica detallada del negocio en el dispositivo móvil
<b>Administradores</b>	➔	controlar la operación completa de terreno inclusive mensajería, la planificación de visitas y reuniones, la administración del territorio y el análisis de las actividades
<b>Administración Gerencial</b>	➔	reportes con capacidades de integrar el apoyo a la toma de decisiones para el análisis de impacto en los ingresos, costos y rentabilidad de las acciones en terreno

### Componentes de la solución O<sub>4</sub>

La solución Móvil de O<sub>4</sub> incluye componentes como **O<sub>4</sub> WorkBench**, robusta y flexible herramienta de customización para los administradores de IT. Se utiliza para el desarrollo y la personalización rápida de aplicaciones móviles, y maneja las funciones críticas tales como sincronización, la integración a fuentes corporativas de datos, la administración de la aplicación y el usuario final soportado. La **Aplicación Móvil O<sub>4</sub>** que utiliza el representante en terreno en su dispositivo portátil, incorpora la lógica del negocio y toda la información necesaria para realizar una eficiente y completa interacción con sus clientes, y permite una comunicación con la oficina central mediante la sincronización.



En la oficina, la **Suite O<sub>4</sub> Administración** proporciona a los administradores de terreno los instrumentos que ellos necesitan para planificar, coordinar y revisar las actividades de los representantes en terreno. También les da la habilidad de responder rápidamente a los cambiantes requisitos o desarrollos competitivos que se generan en terreno.

**O<sub>4</sub> Reportes** entrega la capacidad a los ejecutivos que toman las decisiones para analizar la eficacia de sus operaciones y valorar el impacto de operaciones de terreno en la última línea.

Los componentes de las Soluciones O<sub>4</sub> Móvil se revisan en más detalle en las secciones siguientes.

## O<sub>4</sub> WorkBench

En el corazón de soluciones O<sub>4</sub> es su WorkBench o Mesa de trabajo O<sub>4</sub>. Diseñado y desarrollado por la O<sub>4</sub> Corporación, se puede utilizar para desarrollar las aplicaciones para cualquier requisito de fuerza de trabajo móvil incluyendo, pero no limitados, a las ventas, comercialización, merchandising, servicio en terreno, inspección, auditoría y logística.

### Rápido desarrollo

El uso de tecnología estándar de la industria como son SQL y Pocket PC proporcionan un ambiente de programación y desarrollo fácil de utilizar, rápido en la personalización de la aplicación y flexibilidad para realizar su crecimiento y adaptación al modelo de negocios de la compañía. O<sub>4</sub> WorkBench adicionalmente incluye un emulador portátil que permite que los cambios realizados en la aplicación sean vistos y testados en un equipo PC, antes de ser transferidos a los dispositivos portátiles.

Esto permite a las organizaciones configurar sus procesos de negocio, y los elementos de esos procesos, direccionar los requerimientos de sus operaciones si es de un modo particular para la captura de información o una secuencia preferida para completar las tareas.

Este poder y la flexibilidad es crítico para sortear las operaciones donde, a diferencia del back-office ERP y sistemas de CRM, hay una necesidad de cambiar las actividades o las campañas en una base progresiva. Por ejemplo, una compañía quizás necesite personalizar el software para agregar un proceso nuevo de servicio de atención al cliente, o quizás querer cambiar el volumen de reglas de trabajo para el manejo de las promociones.

La O<sub>4</sub> WorkBench incorpora una "librería" con las best-practice de los procesos y operaciones en terreno que se pueden agregar continuamente con cada liberación de release o upgrade



O<sub>4</sub> Workbench es un ambiente completo de escritorio para construir, personalizar, integrar, desarrollar y soportar aplicaciones móviles.

del producto. Estos procesos se pueden configurar, y pueden ser reconfigurados, para cumplir con cambiantes requisitos y necesidades del negocio. Como resultado, la inversión en aplicaciones móviles, hoy, aumentará en la funcionalidad y el valor con el correr del tiempo.

### Optimización en la Sincronización y networking

La solución proporciona un sólido componente de sincronización industrial (con capacidades de rollback total y recuperación) con un alto desempeño, basado en sockets y motores de sincronización multi-threaded. La transferencia de datos entre portátil y el servidor es optimizado utilizando una compresión on-the-fly (reduciendo paquetes de transferencia en más de un 80%) aminorando los tiempos de conexión y reduciendo los costos de comunicación. Sólo los datos que ha cambiado se cargan o son descargados entre el dispositivo portátil y el servidor.

Adicionalmente, se puede utilizar encriptación para proveer de un ambiente seguro de sincronización. El Workbench de O4 soporta encriptación tanto de 56 como de 128 bits. Generación automática de llaves públicas y privadas se generan a la hora de sincronizar, permitiendo seguridad adicional.

O4 WorkBench incorpora también la optimización "wireless network" para proporcionar una experiencia robusta, segura y rápida al usuario. Las políticas de comunicaciones se pueden aplicar para optimizar el desempeño sobre redes diferentes (ej. GPRS versus LAN).

### Sistema de integración corporativa

Utilizando las capacidades de la integración incorporadas, las Soluciones de O4 Móvil se han integrado con SAP, Pivotal y una gama de sistemas propietarios de empresa. La integración con bases de datos existentes (vía interfaces externas) se logra utilizando múltiples mecanismos de integración tales como CSV, SQL y XML.

### Administración de aplicaciones y soporte

O4 WorkBench proporciona los instrumentos necesarios para manejar las aplicaciones de terreno, inclusive upgrade remotos, administración móvil de la base de datos, y la habilidad de aplicar configuraciones distintas de la aplicación para grupos diferentes de usuarios.

O4 WorkBench proporciona poderosos controles de administración al usuario final para el desarrollo de la aplicación. Los usuarios móviles pueden ser asignados a grupos, con permisos y accesos controlados, y la información del usuario se puede cambiar o puede ser actualizada como se requiera. Los atributos específicos se



O4 las soluciones O4 tienen una capacidad de sincronización tal que permite copiar la base de datos móvil desde el usuario remoto hacia una ubicación central de administración, para que se

pueden poner para cada usuario inclusive si es o no un usuario activo del sistema, su configuración de hardware, y cuál versión de software está utilizando.

Estas características de administración de la aplicación permite realizar nuevas configuraciones del proceso y ser probadas por subconjuntos de usuarios, esto facilita el despliegue de la funcionalidad a diferentes grupos y permite que los upgrades sean entregados al usuario móvil sin interrumpir sus tareas diarias.

La solución incluye instrumentos que se utilizan para diagnosticar los defectos operacionales en terreno y proporcionar apoyo remoto de helpdesk a los trabajadores móviles.

## La aplicación O<sub>4</sub> móvil

Las Aplicaciones del Móvil O4 se pueden utilizar para una gran variedad de funciones de operación en terreno. Estos pueden incluir, por ejemplo,

planes de acción, reuniones o citas, órdenes de pedido (incluyendo órdenes 'turn in'), chequeo de listas de precios, promociones, auditorías de cliente e inspecciones, análisis de ventas, historial de transacciones del cliente, etc.

Las aplicaciones construidas con WorkBench de O4 proporcionan la flexibilidad para correr en múltiples factores de forma de dispositivo de un solo conjunto de código. Adicionalmente las aplicaciones pueden correr también en múltiples idiomas simultáneamente, inclusive lenguajes de doble-byte utilizados en países tales como China.

La aplicación móvil se puede sincronizar con la base de datos O4 y sistemas back-end utilizando varios métodos. Los cuales incluyen las conexiones de sincronización wireless o por una estación PC vía bluetooth o cable.

El sistema protege la integridad del ciclo de información proporcionada durante la sincronización, esto gracias a que la solución provee rollback y recuperación – para el

**Una interfase intuitiva entrega la información al alcance de su mano.**



- **Interface simple de usar** con multiples elementos de despliegue (p.e. radio buttons, check box, drop-downs, imágenes)
- **Fácil navegación** pantallas, con filtros para encontrar y clasificar información rápidamente
- **Soporte remoto al usuario móvil** upgrades y otras actividades de helpdesk o mantenimiento
- **Capacidades versátiles** tales como escaneo de código de barras, fotografías digitales, multimedia, retratos de alta calidad del producto y planograms
- **Acceso a información corporativa** de sistemas existentes del backend (p.e. ERP, CRM entre otros.)



Las Aplicaciones del Móvil O4 pueden correr en múltiples idiomas en el mismo conjunto de código.

dispositivo portátil y el servidor- asegurando que ningún dato se pierdan en caso que la sincronización sea interrumpida por cualquier razón.

### Gráficos y multimedia

La aplicación O<sub>4</sub> utiliza gráfica e iconos para proporcionar menús fáciles de manejar para trabajadores móviles. Incluye también drop-down y botones para la navegación fácil. En algunas industrias, esta comodidad del uso es especialmente importante donde trabajadores no son expertos en el uso de computadoras y donde la recepción rápida por el representante en terreno es crítica.

La aplicación gráfica y de capacidades multimedia permiten a las fotografías digitales sean capturadas en terreno. Las presentaciones video en el dispositivo portátil pueden ser mostradas a clientes como parte de una actividad de venta o servicio. La gráfica se puede utilizar también, por ejemplo, para permitir a las compañías que realizan acciones de merchandising para especificar el despliegue correcto de los productos en los anaqueles, usando planograms.

La solución puede incorporar también capacidad de reconocimiento de pantalla, lo que permite capturar firmas directamente en el dispositivo portátil.

### Administrador de suite O<sub>4</sub>

Es una aplicación de escritorio altamente configurable que provee una serie de capacidades de administración orientadas a apoyar a las organización en el manejo de la aplicaciones móviles (como planificar los planes de acción , administración de encuestas, administración del territorio, reportes entre otros).. Para las organizaciones que no poseen un CRM, el Management Suite podría ser el sistema primario usado por el personal que administra información.

La aplicación de administración de la suite O<sub>4</sub> incluye una gama de capacidades importantes para los directores de la fuerza móvil.



Soporta gráficos, imágenes, multimedia, y firmas con una interfase versátil y de fácil uso.

## Centro de Mensajería

La aplicación de mensajería (Message Centre de O4) es una aplicación innovadora de mensajería que facilita la comunicación entre los usuarios móviles y los administradores (técnicos o administrativos).

Proporciona también una manera muy poderosa para automatizar las tareas administrativas en el dispositivo móvil (por ejemplo. Reinicio de la base de datos del móvil para inicializar datos) sin requerir que haga algo el usuario móvil. El concepto de funcionamiento es parecido al manejo de Mails, sin embargo el Message Center incorpora otras características que lo distinguen, tales como:

- Estructura Organizacional – hereda los campos de la estructura organizacional hecha en el WorkBench por lo que es fácil enviarle mensajes a usuarios o grupos específicos
- Validación de entrega del mensaje
- Mensaje de acción – habilidad de los mensajes para ejecutar acciones en el dispositivo móvil.
- Notificación – notifica a los representantes de ventas (o administradores) si la información a cambiado (p.e. nuevos productos, nuevas listas de precios, etc.)

## Planes de acción

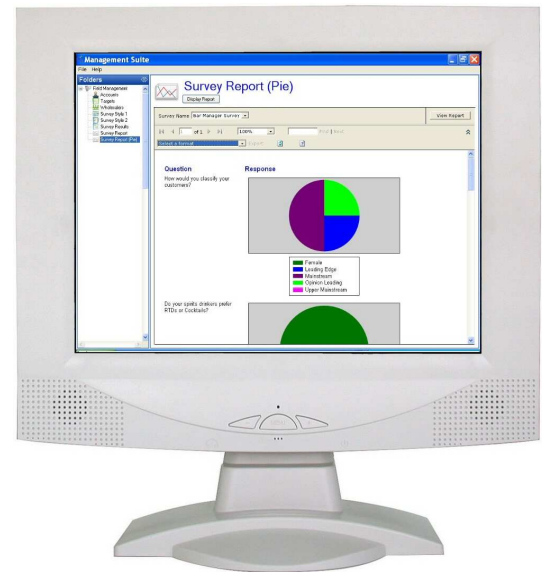
Esta característica permite que directores creen, modifiquen y manejen los planes de acción en una base mensual, semanal o diaria con la sencillez del drag-and-drop. Los directores pueden establecer múltiples ciclos de la acción, filtros por clientes, editar información por clientes, crear o actualizan los objetivos, y programar las reuniones. Los cambios se reflejan automáticamente cuando el dispositivo de móvil se sincroniza.

## Administración de la información de Clientes

Esta característica proporciona el acceso a detalles críticos de cliente tales como los contactos, proveedores, resultados de YTD, promociones, secuencias de acción, planograms, historial, tiempos preferidos de contacto, notas de cliente, etc. Los filtros se pueden aplicar para clasificar fácilmente información en múltiples vistas.

## Administración de encuestas

La característica de la administración de encuestas se ha diseñado para permitir a directores de marketing, directores de marca o cualquier persona responsables el crear, asignar y analizar las encuestas sobre empleados, clientes o el encuestas de productos (o una combinación de ellos).



Sus capacidades de reporte permiten a los ejecutivos de campo y a los gerentes analizar y optimizar la performance de las operaciones.

## Administración de territorio y promociones

Estas características permiten a directores de territorio asignar nuevos clientes o reasignar los existentes a los representantes y mantener y administrar fácilmente estas asignaciones. Adicionalmente se pueden crear y administrar programas promocionales. Los ajustes se pueden hacer incluso durante el transcurso de las campañas, reaccionando así a las estrategias surgidas por la competencia.

## Reportes, análisis y consultas

Estas capacidades proporcionan la administración con una amplia visibilidad de su mercado objetivo, principales clientes y la mayoría de las campañas efectivas. Las operaciones de terreno que se automatizan permiten información de calidad para ser capturada rentablemente y para ser analizada en los informes que sean generados. La habilidad de drill down del historial proporciona una valiosa información a los directores para ayudarlos en la toma de decisiones, y así mejorar la productividad en terreno.

## Administración General

La aplicación de administración de la Suite O<sub>4</sub>, es altamente configurable ya que puede ser usado para administrar "desde la oficina" las funciones requeridas de soporte a la aplicación móvil, entre las que destacamos:

- Administración de clientes
- Administración de territorios
- Administración de productos
- Mantenimiento de tablas
- Objetivos y metas.
- Otros.

Account	Account Name	Chain	Phone	Fax	Email	LN	Custom	Vol Grade
100000	Café de Colombia	Colombiano	904 6755	904 6755	colombiano@o4.com	700		B
100001	ACT							
100002	150 East							
100003	150 South							
100004	198 Avenue	Bolton St	904 6755	904 6755	colombiano@o4.com	700		B
100005	277 Flamingo	Wine Bar	904 6755	904 6755	colombiano@o4.com	700		B
100006	3 Wines							
100007	4 Wines	DBS	904 6755	904 6755	colombiano@o4.com	700		B
100008	5 Star	Duffy	904 6755	904 6755	colombiano@o4.com	700		B
100009	5 Star	Lyons	904 6755	904 6755	colombiano@o4.com	700		B
100010	5 Star	Michel	904 6755	904 6755	colombiano@o4.com	700		B
100011	5 Star	Yamabiko	904 6755	904 6755	colombiano@o4.com	700		B
100012	Abbot	Callers	904 6755	904 6755	colombiano@o4.com	700		B
100013	Abbot	Callers	904 6755	904 6755	colombiano@o4.com	700		B
100014	Abbot	Callers	904 6755	904 6755	colombiano@o4.com	700		B
100015	Abbot	Callers	904 6755	904 6755	colombiano@o4.com	700		B
100016	Abbot	Callers	904 6755	904 6755	colombiano@o4.com	700		B
100017	Abbot	Callers	904 6755	904 6755	colombiano@o4.com	700		B
100018	Abbot	Callers	904 6755	904 6755	colombiano@o4.com	700		B
100019	Abbot	Callers	904 6755	904 6755	colombiano@o4.com	700		B
100020	Abbot	Callers	904 6755	904 6755	colombiano@o4.com	700		B
100021	Abbot	Callers	904 6755	904 6755	colombiano@o4.com	700		B
100022	Abbot	Callers	904 6755	904 6755	colombiano@o4.com	700		B
100023	Abbot	Callers	904 6755	904 6755	colombiano@o4.com	700		B
100024	Abbot	Callers	904 6755	904 6755	colombiano@o4.com	700		B
100025	Abbot	Callers	904 6755	904 6755	colombiano@o4.com	700		B
100026	Abbot	Callers	904 6755	904 6755	colombiano@o4.com	700		B
100027	Abbot	Callers	904 6755	904 6755	colombiano@o4.com	700		B
100028	Abbot	Callers	904 6755	904 6755	colombiano@o4.com	700		B
100029	Abbot	Callers	904 6755	904 6755	colombiano@o4.com	700		B
100030	Abbot	Callers	904 6755	904 6755	colombiano@o4.com	700		B
100031	Abbot	Callers	904 6755	904 6755	colombiano@o4.com	700		B
100032	Abbot	Callers	904 6755	904 6755	colombiano@o4.com	700		B
100033	Abbot	Callers	904 6755	904 6755	colombiano@o4.com	700		B
100034	Abbot	Callers	904 6755	904 6755	colombiano@o4.com	700		B
100035	Abbot	Callers	904 6755	904 6755	colombiano@o4.com	700		B
100036	Abbot	Callers	904 6755	904 6755	colombiano@o4.com	700		B
100037	Abbot	Callers	904 6755	904 6755	colombiano@o4.com	700		B
100038	Abbot	Callers	904 6755	904 6755	colombiano@o4.com	700		B
100039	Abbot	Callers	904 6755	904 6755	colombiano@o4.com	700		B
100040	Abbot	Callers	904 6755	904 6755	colombiano@o4.com	700		B

Survey Style	Name	Description	Date Start	Date End	Action
1	New Beehive Flavour	Customer Survey of 41			Active
2	ACT				
3	1) How would you classify your customer?				
4	2) Do your pets drink or prefer RTDs or Cocktails?				
5	3) Which premium gin do your customers prefer?				
6	4) Which white rum do your customers prefer?				
7	5) Which of the following products is most popular with your customers?				
8	6) Do your beer drinkers prefer RTDs or Cokes?				



**Argentina**  
**Buenos Aires**  
 Corrientes 465 Piso 9  
 (1043) Buenos Aires, Argentina  
 Tel & Fax: +54 (11) 4394 7500  
 argentina@cmt-la.com  
**Rosario**  
 Centro Regional de Soporte Técnico  
 Córdoba 1411 3piso "A"  
 (2000) Rosario, Argentina  
 Tel: +54 (341) 530 9969  
 soporte@cmt-la.com

**Chile**  
**Santiago**  
 Marchant Pereira 221 – Piso 3  
 Providencia, Santiago, Chile  
 Tel: +56 (2) 580 1024  
 chile@cmt-la.com  
**México**  
 Av. Insurgentes Sur 1898 Piso 12 –  
 Col. Florida  
 Mexico DF, 01030 México  
 Tel: +52 55 9171 1022  
 mexico@cmt-la.com