

Historia de éxito SAP Telecomunicaciones



“Si podemos atender rápidamente al cliente, adelantarnos a los problemas y bajar los tiempos de resolución, estamos mejorando el servicio. Este fue el objetivo número uno. Y en eso nos ayudó SAP.”

Alberto Ferreira, Encargado del Centro de Atención al Cliente de Dedicado

Resumen

La ampliación de su cartera de clientes y el incremento en la oferta de servicios ofrecidos llevaron a Dedicado Telecomunicaciones a la decisión de renovar su plataforma tecnológica con el firme objetivo de mejorar la calidad del servicio. La construcción de un sistema centrado en mySAP CRM posibilitó la integración de aplicaciones e incorporó el factor organización a la filosofía de trabajo de la compañía.

Página web

www.dedicado.com.uy

Principales desafíos

- Plataforma tecnológica diversificada y desintegrada
- Proliferación de interfaces
- Información duplicada y clasificada según criterios heterogéneos
- Cartera de clientes en constante crecimiento

Objetivos del proyecto

- Unificar el universo de sistemas y aplicaciones existentes
- Eliminar los costos ocultos de las tareas de integración
- Optimizar la información para la toma de decisiones
- Orientar la plataforma tecnológica en torno de la figura del cliente
- Garantizar servicios de óptima calidad como estrategia de diferenciación

Aplicaciones y servicios

SAP R/3 Enterprise
mySAP CRM
SAP BW

Por qué la solución SAP

- Por su capacidad de integrar aplicaciones SAP y de terceros
- Por el posicionamiento de SAP como el líder mundial en el suministro de soluciones de negocios
- Por la tecnología desarrollada en materia de CRM
- Por la relación costo-beneficio de su implementación

Highlights de la implementación

- Alcance de la plataforma definido a partir de mySAP CRM
- Módulo de facturación instalado en el sistema de CRM
- Cumplimiento de los plazos estipulados según la metodología ASAP
- Funcionamiento en paralelo durante un mes, previo a la salida en productivo

Principales beneficios

- Información integrada, actualizada y accesible desde un único punto de acceso
- Organización de los procesos operativos
- Optimización de los servicios ofrecidos por la empresa
- Reportes para la definición de estrategias de negocio
- Aumento de la productividad y mayor velocidad de respuesta

Socio de implementación

Invenzis

Base de datos

Oracle

Plataforma de hardware

IBM

Sistema operativo

Microsoft Windows

DEDICADO TELECOMUNICACIONES

La integración de sistemas y el cliente como foco principal

El crecimiento exponencial de la empresa, la paulatina implementación de diversos sistemas y la consecuente desintegración de aplicaciones llevaron a Dedicado Telecomunicaciones a plantearse la necesidad de una reconversión tecnológica orientada principalmente a atender al núcleo del sector servicios: el cliente. La adopción del software SAP resultó ser un factor clave a la hora de dar respuesta a la problemática, integrando sus principales procesos de negocio: gestión empresarial, asistencia al cliente y operaciones.

Dedicados a la comunicación

La apertura del mercado de las telecomunicaciones en Uruguay fue el escenario de aparición de Dedicado Telecomunicaciones, una empresa conformada en su totalidad por capitales uruguayos que, desde sus orígenes, se propuso posicionarse como la mayor compañía nacional privada del sector, con la convicción de que el desarrollo de las tecnologías asociadas a la comunicación es un eje central del desarrollo de un país.

En 6 años de operación, Dedicado se ha convertido en líder en la introducción de nuevas tecnologías y ha logrado desarrollar una intensa actividad como operador integral de servicios de telecomunicaciones: transmisión de datos para empresas, acceso a Internet de banda ancha para hogares, y telefonía de calidad.

Considerando la necesidad de contar con un sistema integrado, capaz de brindar servicio a sus más de 8.000 clientes instalados, la compañía se propuso la reconversión de su soporte informático. Hasta entonces Dedicado trabajaba con plataformas distintas, desarrollos in-house y aplicaciones de terceros, que requerían la

generación de interfaces cruzadas. Este universo de sistemas y aplicaciones conspiraba contra la óptima calidad de servicio pretendida por la empresa.

Acompañar el crecimiento

Desde el inicio de sus actividades, Dedicado registró un crecimiento sostenido a una tasa mensual superior al 15%, que fue acompañado por un marcado aumento de la oferta de servicios. La compañía pasó de ser un carrier de comunicación a brindar servicios “end-to-end” y a contar con un call center propio para atender todas las necesidades de sus clientes.

Tres intentos fallidos de implementación de sistemas ERP de distintos proveedores sumaron mayor dispersión de aplicaciones y la necesidad de nuevas interfaces. “Cada intento nos iba dejando más aplicaciones que teníamos que seguir integrando. Pero, a fines de octubre de 2003, se impuso un cambio de visión para unificar los sistemas”, explica Néstor Martínez, Gerente de Sistemas de Información de Dedicado.

El equipo de Sistemas convino con el Directorio que la solución era centrar el proceso de reconversión tecnológica en una aplicación de CRM y, luego de considerar las opciones disponibles, la empresa encontró sólidas ventajas diferenciales en mySAP Customer Relationship Management (mySAP CRM). Martínez relata: “Empezamos a indagar en este tema, detectamos cómo está posicionada SAP en CRM, evaluamos los beneficios que ofrecía y no quedó duda: nos decidimos por mySAP CRM”.

El objetivo: el cliente

El mercado en el que opera Dedicado lo lleva a competir con la empresa estatal de comunicaciones, razón por la cual su posicionamiento estratégico está determinado por la calidad del servicio que brinda. Con el foco puesto en la relación con el

cliente y en los procesos a él asociados, mySAP CRM fue pensada como la pieza fundamental para definir el alcance funcional del proyecto. Alberto Ferreira, Encargado del Centro de Atención al Cliente, lo expresa de esta manera: “¿Por qué partir de mySAP CRM? Porque la única forma que tiene Dedicado de competir en el mercado local y diferenciarse es a través del servicio”.

Para enfrentar sus necesidades informáticas, Dedicado decidió implementar funcionalidades no sólo de mySAP CRM (Servicio, Gestión de Contratos, Facturación y Centro de Interacción) sino también de SAP R/3 (Finanzas-Controlling y Gestión de Materiales). La intención fue abarcar todas las áreas de la empresa y ex-

plotar la potencialidad de SAP NetWeaver para integrar aplicaciones SAP y de terceros.

El proyecto siguió la metodología ASAP y contó con un equipo de la empresa y otro de la firma Invenzis, que tuvo a su cargo la implementación. Cada uno de ellos estuvo conformado por un Jefe de Proyecto y cuatro consul-

tores abocados a las funcionalidades implementadas. Además, Invenzis sumó en su equipo a cuatro consultores especializados en lenguaje ABAP y Basis.

La integración como estrategia

Lanzado el proyecto en febrero de 2005, y luego de trabajar en paralelo durante un mes con los sistemas anteriores, el nuevo software entró en productivo en diciembre. A partir de ese momento, todos los departamentos y procesos de la compañía estuvieron integrados horizontalmente y desde entonces las operaciones de facturación se realizan a través de mySAP CRM.

“Antes teníamos desintegrados los sistemas de gestión, de enlace, de atención al cliente, de servicios, de facturación... Un problema recurrente era encontrarnos con que un mismo cliente estaba ingresado en distintos sistemas según distintos parámetros

“No contar con información integrada nos generaba inconvenientes tales como omitir la facturación de los servicios. Ahora hay un solo lugar donde buscar la información, y está todo actualizado.”

Néstor Martínez, Gerente de Sistemas de Información de Dedicado

(documento de identidad, número de cliente, número de solicitud), y no contar con información integrada nos generaba inconvenientes tales como omitir la facturación de los servicios. Ahora, con la unificación de las aplicaciones, hay un solo lugar donde buscar la información, está todo actualizado y cualquier departamento puede actualizarlo”, explica Martínez.

Para la empresa, SAP ha representado un salto cualitativo que se ha convertido en una herramienta fundamental para el funcionamiento de la organización. “La nueva plataforma nos obligó a coordinar nuestros esfuerzos —señala Martínez—. Luego de un tiempo lógico de adaptación, todos notaron que el sistema es sólido y que los procesos de trabajo se han vuelto dinámicos”.

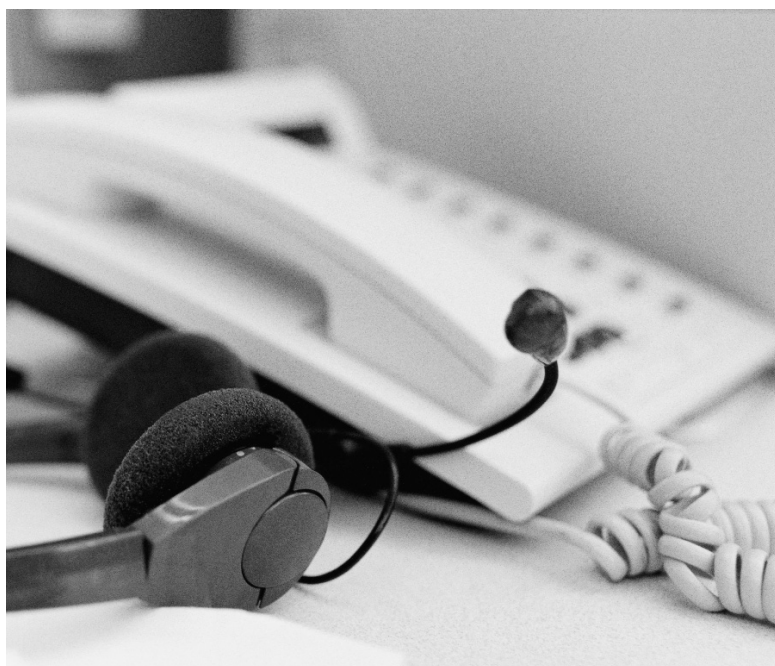
“La nueva plataforma nos obligó a coordinar nuestros esfuerzos. Todos notaron que el sistema es sólido y que los procesos de trabajo se han vuelto dinámicos”.

Néstor Martínez, Gerente de Sistemas de Información de Dedicado

Por su parte, Ferreira agrega: “Una de las ventajas que me tiene fascinado es la evaluación de la productividad. Nosotros tenemos distintos tipos de órdenes que se ingresan en el sistema y cada orden tiene una lógica de estados. Por otra parte, se encuentran los usuarios que están clasificados en diferentes grupos. Entonces, ahora estamos en condiciones de cruzar información de este usuario, de este grupo, sólo respecto de determinado tipo de órdenes y conocer, por ejemplo, el estado de su reclamo. Esta es una herramienta fundamental que antes no existía y que hoy nos permite obtener reportes que nos son de gran utilidad”.

Apostar al servicio

La plataforma SAP permitió resolver cuestiones operativas que naturalmente impactan en el resultado de negocio, aumentando la productividad y mejorando el servicio. Ahora los ejecutivos



de Dedicado se están enfocando en la estrategia de negocio, para lo cual tienen previsto explotar las capacidades de SAP Business Information Warehouse (SAP BW) que ya han implementado.

“Actualmente, nuestros sistemas están generando un gran volumen de información que sabemos nos va a ser de gran utilidad. El objetivo es aprovechar al máximo esa información para poder volcarla a nuestra organización y seguir mejorando los procesos para que el negocio continúe arrojando resultados positivos”, señala Martínez. Contar con SAP ha contribuido al cumplimiento de una de las principales metas de la empresa: asegurar servicios ininterrumpidos y de calidad, acordes a las necesidades de cada cliente.

“Si podemos atender rápidamente al cliente, identificar los inconvenientes con las herramientas de diagnóstico que se integraron, adelantarnos a los problemas con una base de conocimiento y bajar los tiempos de resolución de esos problemas, estamos mejorando el servicio. Este fue el objetivo número uno. Y en eso nos ayudó SAP”, concluye Ferreira.

* 2006 SAP AG. Todos los derechos reservados. SAP, R/3, mySAP, xApps, xApp, SAP NetWeaver y los demás productos y servicios aquí mencionados, así como también sus respectivos logotipos, son marcas comerciales o marcas registradas de SAP AG en Alemania y numerosos países del mundo. Todos los demás productos y servicios aquí mencionados son marcas comerciales de sus respectivas empresas. Los datos suministrados en este documento se brindan sólo a título informativo. Las especificaciones de los productos pueden variar de un país a otro.

Estos materiales están sujetos a modificación sin previo aviso. Estos materiales son suministrados por SAP AG y sus filiales ("SAP Group") exclusivamente con fines informativos, sin representación ni garantía de ningún tipo, y el SAP Group no se hace responsable por los errores y omisiones en relación con estos materiales. Las únicas garantías que rigen para los productos y servicios del SAP Group son las establecidas en las garantías expresas que acompañan a dichos productos y servicios, si las hubiere. Ninguna información del presente puede ser interpretada como una garantía adicional.

