

lanka

Casos de éxito



cuando las cosas funcionan

1

Empresa: AMERICATEL**Sector:** Telecomunicaciones**Fecha de Fundación:** 1993**Numero de empleados:** 58**Líder del Proyecto:**

Juan Carlos Sosa, gerente General.

Dirección web:www.americatel.com.ve

Desafío Tecnológico: Unificar y consolidar las bases de datos de la compañía que operaban de manera aislada. Americatel deseaba automatizar los procesos de relación con los clientes e integrarlos con los de facturación y contabilidad.

Solución: Implantación de la solución CRM de Pivotal, ofrecida por Lanka. Se aprovecharon los módulos de marketing, ventas, servicios al cliente y call centers incluidos. El proyecto también implicó entrenamiento y asimilación de las tareas por parte de los empleados.



Capitalizar los Datos

Con el claro propósito de mejorar la gestión de ventas y optimizar la relación con sus clientes, Americatel concretó la implantación del sistema CRM de Pivotal. Su próximo reto es automatizar las áreas de mercadeo y ventas en sus sucursales del interior del país.

La intención de mejorar la gestión de mercadeo y ventas y de optimizar el trato con los clientes supone un tema de vieja data en Americatel. La empresa de telecomunicaciones enfocada hacia servicios de trunking se percato en 1997 de que una mejora en sus áreas de mercadeo necesariamente debía comenzar por una integración de sus bases de datos.

La empresa padecía en ese momento de la enfermedad crónica conocida como "islas de información". Su sistema de base de datos, desarrollado de forma casera, operaba de manera aislada y se hacía imposible la integración de la información de clientes, facturación y prospectos.

En estas condiciones, la meta de integrar y automatizar procesos lucía lejana. Por esta razón, Americatel decidió emprender un proyecto que integrara todas las bases de datos de la compañía, con el cual se pretendía obtener una visión completa de la empresa, en la que tuvieran relación los procesos de facturación, captura e historial de clientes.

Juan Carlos Sosa, gerente General de Americatel y líder del proyecto CRM, comenta que dado que la información corporativa no estaba siendo aprovechada, por sugerencia de su socio de

negocios Motorola, acepta el desarrollo de un proyecto para la integración de los datos.

De esta manera, Americatel decidió la implantación de la base de datos Unitrac, adquirida a una empresa estadounidense. Los 150 mil dólares del costo de la implantación fueron asumidos por Motorola, ya que Americatel formaba parte de un proyecto piloto que desarrollaba la conocida empresa de telecomunicaciones.

Sin embargo, la falta de presencia de local de la compañía estadounidense, junto con su "carencia de entendimiento del negocio" fueron las causas por las que Americatel abortó el proyecto a finales de 1998.

AMOR A PRIMERA VISTA

Luego del intento fallido de consolidar las bases de datos bajo un sistema integrado, Americatel decidió escoger la solución CRM de Pivotal, ofrecida por Lanka, sus representantes exclusivos en Venezuela.

Reinaldo Hoffman, presidente de Lanka de Venezuela, comenta que el proceso de venta de la solución se concretó en tiempo record.

Un mes bastó para que se firmara la negociación entre ambas empresas. La rapidez de la decisión estuvo determinada porque Americatel no tomó en consideración otras opciones de compra. Aunque Juan Carlos Sosa reconoce que fue arriesgada la compra por el hecho de no haber evaluado otras soluciones, asegura que, desde un primer momento, intuyeron que este producto se adecuaba a la forma de trabajo de la empresa.

El proceso de implantación, que se inició en enero de 1999 y concluyó en octubre de ese mismo año, no estuvo, signado por mayores complicaciones diferentes a la compra de nuevos equipos.

El sistema CRM opera sobre dos servidores NetServer LH3 de Hewlett-Packard. Uno de ellos maneja la plataforma de mensajería Exchange de Microsoft y el otro soporta directamente las operaciones de CRM. El sistema operativo que funge como administrador de las operaciones es Windows NT 4.0, que incluye el service pack 5. Hasta ahora, el proyecto ha abarcado tres fases. La primera, destinada a la integración de los procesos de mercadeo y ventas, comprende los módulos de Ventas, Mercadeo, Servicio de Atención al Cliente y Centros de Llamadas.

Entre las principales funciones que es capaz de soportar esta solución se encuentra el control de todos los faxes, correos electrónicos y llamadas que se realizan desde la empresa hacia los clientes y viceversa.

Las potencialidades del producto fueron aprovechadas por Americatel para llevar un control de las reuniones y visitas a los clientes. Sosa apunta que, por ser una empresa que factura mensualmente, todas las actividades relacionadas con control de clientes redundaron en beneficio de los procesos de la empresa.

Igualmente, las tareas de captación de usuarios ameritan un detallado seguimiento y, en función de esta premisa adoptada por la empresa, se trazaron los lineamientos en esta delicada labor.

"En la mayor parte de las empresas, muchos vendedores que se van de la compañía, se llevan información valiosa de los clientes y del proceso de ventas. Para evitar la pérdida de esta información, con la herramienta adoptada, todo el proceso está controlado y, si algún vendedor se retira de la compañía, el sistema indica en qué etapa se encuentra cada labor para que el nuevo empleado que asuma las funciones, pueda continuar con las tareas de forma transparente", explica Sosa.

Esta bondad, señala Hoffman, es posible gracias a que todos los procesos han sido estandarizados. Precisamente, este aspecto es el que señala Sosa como facilitador de la implantación. "Nuestras labores respondían a lineamientos bien establecidos, por lo cual la solución se adaptó sin inconvenientes a los procesos", apunta el gerente.

DEFINIENDO REGLAS

Luego de los buenos resultados de la primera fase del proyecto, Sosa dirigió los trabajos para extender el alcance de los módulos instalados hacia el servicio de post-venta. Tres meses bastaron para la implantación. En esta etapa fue necesaria la creación de un módulo especial para la reparación de radios y equipos.

Este módulo, desarrollado especialmente por Lanka para satisfacer una necesidad puntual en Americatel, controla cada una de las labores comprendidas en este proceso y es capaz de llevar encuestas de satisfacción.

El sistema incorporado en la segunda fase tiene la capacidad de activar alertas si alguna etapa en las tareas no es cumplida a tiempo. Para ello, la gerencia de la empresa debe establecer lo que Hoffman denomina "las reglas de negocio". Una vez fijadas e ingresadas al sistema, la solución indicará cuáles son los pasos que se deben seguir en cada labor. "Si un cliente llama para hacer un reclamo, el sistema indica los pasos que se deben seguir si el cliente está al día. Si no ha pagado a tiempo el operador recibirá una orden diferente", ejemplifica Sosa. Para determinar todos los parámetros y condiciones que se deben fijar para que el sistema grabe las normas que deben seguir los usuarios, el equipo encargado de cada proceso ingresa los parámetros necesarios para adaptar la solución a la forma de trabajo de la compañía: tiempos, persona encargada y procesos que se deben cumplir, entre otras.

Las interfaces de la solución permiten que se integren con Dynamics sistema desarrollado por Great Plains que maneja la contabilidad, y Ezbill producto fabricado por Genesis Group para la facturación. De hecho, tal es la integración que ofrece el producto de Pivotal que la información del sistema de Facturación debe ser cargada en Pivotal para luego migrarla a módulo de facturación.

"Una de las características que buscábamos de la solución era que hiciera posible el intercambio de datos con otros sistemas"

FLEXIBILIDAD EN EXPANSIÓN



El gerente General de Americatel destaca, entre las bondades de Pivotal, su integración con cualquier plataforma. A pesar de que la solución exige operar sobre el binomio Windows SQL, puede convivir sin inconvenientes, según Hoffman, con otros OS. "La concepción de que dos sistemas operativos diferentes no pueden trabajar en conjunto sin presentar inconvenientes es claramente errada. Uno de nuestros clientes, Se-

gueros La Seguridad, mantiene si problemas la plataforma Unix a Oracle junto con el sistema de Microsoft", asegura Reinaldo Hoffman.

Precisamente, las facilidades de integración de la solución Pivotal son apreciadas por Sosa. El gerente General afirma que

el primer sistema CRM que adquirieron no ofrecía facilidades de integración, razón fundamental por la que decidieron desistir del proyecto. "Una de las características que buscábamos de la solución era que hiciera posible el intercambio de datos con otros sistemas", sentencia Sosa.

Como es lógico, los módulos ofrecen una completa integración con las herramientas de escritorio de Microsoft como Excel, Word y Power Point, en donde se pueden realizar reportes e informes de tareas. Recientemente, Americatel adquirió 10 equipos HP adicionales para extender el proyecto a las oficinas de Americatel en Maiquetía, Valencia Maturín y Puerto Ordaz.

Con esta compra, 35 estaciones de que el sistema grabe las normas que trabajo estarán conectadas con el sistema Pivotal, 10 de ellas a través de enlaces dedicados a datos. Luego de la culminación de esta tercera fase, la luz a la forma de trabajo de la compañía de telecomunicaciones habrá invertido poco menos de 150 mil dólares.

Con esta implantación, Americatel integro la información aislada de cada uno de sus procesos, convirtiéndola en datos útiles y de provecho para el negocio. Bastara esperar que los usuarios acepten la nueva forma de trabajo, a la vez que la empresa deberá aguardar por el retorno de la inversión y la capitalización de sus esfuerzos.