



Microsoft Dynamics CRM Caso de éxito



Atención a más de 12 millones de pasajeros en el Área Metropolitana de Buenos Aires

Resumen

Región: Argentina

Industria: Gobierno / Transportes

Cliente

Nación Servicios es una empresa del Grupo Banco Nación que ha sido designada por el gobierno argentino para desarrollar el proyecto del Sistema Único de Boleto Electrónico utilizado por 12 millones de pasajeros.

Situación Inicial

Problemas para crecer en la plataforma de atención a los usuarios del sistema.
Gestión lenta en la atención de reclamos y dificultad para obtener reportes diarios.
Procesos descentralizados y pérdida de datos.

Solución

Se implementó Microsoft Dynamics CRM para la atención y seguimiento de los 13 millones de usuarios de SUBE y para soportar la fuerza de ventas.

Beneficios

- Seguimiento 360 al usuario
- Procesos centralizados
- Reportes diarios
- Rápida respuesta a reclamos
- Gestión eficaz de tarifas diferenciales

"Con las soluciones Microsoft tenemos la plataforma para la gestión de la información y atención a los ciudadanos que nos permite cumplir esa tarea con altos niveles de eficiencia." Ángel de Dios, Presidente Nación Servicios.

Nación Servicios es una empresa del Grupo Banco Nación que ha llevado adelante la implementación de SUBE (Sistema Único de Boleto Electrónico) gestionando 13 millones de usuarios que utilizan los medios de transportes en la ciudad de Buenos Aires y alrededores. Con el objetivo de implementar una plataforma que brinde respuesta al incremento veloz de los usuarios en el sistema y a los procesos de atención a los mismos, la empresa implementó Microsoft Dynamics CRM como sistema integrado de atención y seguimiento de reclamos. Procesos centralizados, atención eficiente y reportes automáticos forman parte de los beneficios más salientes de un proyecto que involucra al 90 % de los usuarios de transportes públicos, a los que le resulta vital el uso de la tarjeta para obtener la tarifa diferenciada.



“Tras evaluar diferentes alternativas como Siebel y PeopleSoft (de Oracle), elegimos Microsoft Dynamics CRM básicamente por los tiempos de implementación que nos ofrecía para el proyecto y por el costo, que resultó muy competitivo...”

Gustavo Gesualdo, Gerente General, Nación Servicios.

Situación

Buenos Aires (Argentina) constituye un Área Metropolitana con más de 13 millones de habitantes que diariamente se movilizan a través de diversos medios de transporte, utilizando comúnmente combinaciones en el uso de dos y hasta tres de ellos para trasladarse desde sus hogares a los lugares de trabajo. El sistema de transporte incluye trenes urbanos, subterráneos y buses que funcionan las 24 horas; a diferencia de lo que sucede en otros grandes conglomerados urbanos (donde la operación está en manos del Estado, o de una o dos empresas), existen más de 350 líneas de colectivos (con 19.000 unidades) que pertenecen a más de 150 propietarios particulares. En este contexto, todos los pasajes están parcialmente subsidiados por el Estado.

Inicialmente se planteó la problemática de la disponibilidad de monedas para utilizar las máquinas emisoras de boletos que se habían instalado en gran parte del parque automotor, que liberaban al chofer de cumplir esa tarea en pos de mejorar la seguridad en el tránsito. Después de los primeros estudios para resolver la situación con una tarjeta precargada con saldo para abonar el pasaje, se identificaron nuevas oportunidades para brindar más y mejores servicios a los ciudadanos desde una perspectiva de políticas públicas de transporte. Finalmente se creó el Sistema Único de Boleto Electrónico (S.U.B.E.), que permite abonar con una misma tarjeta los viajes en los diferentes medios de transporte adheridos de la metrópoli, ya sean colectivos, trenes o subtes.

La iniciativa buscó simplificar la forma de pago de los traslados de la gente, acelerando el ingreso a estaciones y vehículos, resolver el problema permanente del faltante de monedas y también disponer de una modalidad de operación que permitiera analizar diversas estadísticas para hacer más

eficiente la gestión de subsidios o beneficios para diferentes sectores de la población.

La creación de SUBE y su administración, fue delegada a Nación Servicios, una empresa del Grupo Banco de la Nación Argentina, que provee servicios tecnológicos y operativos para las empresas vinculadas a la institución. Además de gestionar la tarjeta prepaga para viajes en transporte público y sus centros de atención a usuarios, el Centro de Contacto de la compañía responde consultas de los beneficiarios de planes sociales del Gobierno Nacional que cobran sus beneficios a través de la entidad financiera y tiene una fuerza de ventas que comercializa los servicios financieros del BNA y de las otras empresas que conforman el conglomerado financiero más importante del país. Su función está fuertemente signada por la necesidad de proveer soluciones basadas en la innovación tecnológica.

“Al comienzo de la operación de SUBE y hasta que hubo aproximadamente 3 millones de usuarios, utilizábamos un sistema que desarrollamos internamente sobre bases de datos Oracle; mucha información de cada centro de otorgamiento de tarjetas circulaba en planillas, lo que producía cierta dispersión de los datos. Responder a las consultas y reclamos de los ciudadanos era difícil y teníamos pocas herramientas de análisis. Una vez probado el mecanismo de la tarjeta y considerando la aceptación que tuvo, sumado a la expectativa de un crecimiento exponencial de la base de usuarios dado el impulso que le daría el gobierno, decidimos adoptar un sistema de CRM de clase mundial que nos posibilitara una gestión integral de cada contacto”, recuerda Lautaro González, Gerente de Sistemas y Tecnología de Nación Servicios.

“La implementación de Dynamics CRM superó nuestras expectativas, dado que acompañó perfectamente el crecimiento de la base de usuarios. Inicialmente fue dimensionada para 6 millones de usuarios y rápidamente se había superado esa cifra en más de un 100%”

Lautaro González, Gerente de Sistemas y Tecnología, Nación Servicios.

Solución

“Tras evaluar diferentes alternativas como Siebel y PeopleSoft (de Oracle), elegimos Microsoft Dynamics CRM básicamente por los tiempos de implementación que nos ofrecía para el proyecto y por el costo, que resultó muy competitivo. Además, veníamos de una adopción exitosa de otras soluciones de Microsoft (Lync, SharePoint Server, Exchange Server y Outlook), por lo que el escritorio de los usuarios quedaría más integrado con Dynamics brindando mayor productividad al personal”, comenta Gustavo Gesualdo, Gerente General de Nación Servicios.

Básicamente se realizaron dos implementaciones de Microsoft Dynamics CRM en paralelo, una para la gestión de los centros de atención de SUBE y otra para la fuerza comercial de los productos bancarios que suma más de 500 vendedores en todo el país. *“Las tarjetas prepagas para viajar en el Área Metropolitana Buenos Aires fueron rápidamente adoptadas, por la comodidad de poder abonar los pasajes de diferentes medios de transporte sin necesidad de preocuparse por el dinero en efectivo, y también porque el Gobierno decidió subsidiar parcialmente el pasaje a los usuarios. Esto impulsó la demanda para su uso en 6 líneas de subterráneos, 7 trenes interurbanos y más de 300 líneas de colectivos en la región. Todo esto multiplicó las actividades de gestión operativa y de atención a los usuarios, por lo que el CRM era fundamental”,* acota Francisco Camean Ariza, Coordinador de Soluciones de Productividad de la compañía.

SUBE cuenta con un Centro de Atención Telefónica, 25 locales a la calle, alrededor de 5000 centros de otorgamiento y más de 4000 puntos de recarga y consulta de saldo en la Ciudad de Buenos Aires, los 19 Partidos del Conurbano Bonaerense y otras localidades cercanas como La Plata,

Mercedes, Cañuelas, Zárate, Campana y Lujan. Además, toda su plataforma tecnológica está integrada con su sitio web, para la gestión online de solicitudes y consultas. *“El centro de contacto telefónico creció en el último año 10 veces, pasando de tener una capacidad de atender 100 llamadas simultáneas a poder recibir 1200 comunicaciones entrantes, lo cual hubiese sido imposible si no teníamos el apoyo de un sistema integral de gestión del usuario como Dynamics CRM”,* señala Lautaro González, Gerente de Sistemas y Tecnología de Nación Servicios.

“Antes teníamos sistemas descentralizados que dificultaban el procesamiento de la información. En la primera etapa de la implementación tuvimos que migrar una gran cantidad de datos desde diferentes fuentes, incluyendo grandes bases Oracle. Además, fue necesario integrar Dynamics CRM con SharePoint y con otras aplicaciones de uso cotidiano, como el portal web, el sistema IVR de atención telefónica y el backend transaccional, operen en .NET o en otras tecnologías”, explica Eugenia Jordán del área de desarrollo e implementación de Nación Servicios. *“Configuramos diferentes perfiles de usuario, vistas de los datos y filtros, los que ayudarán a la definición de tableros de comando y a la generación de reportes estadísticos para elevar a la gerencia cada vez que lo requieran. Paso a paso vamos parametrizando el sistema para aprovechar todas sus capacidades de acuerdo a nuestras necesidades”,* agrega la especialista. El proyecto de implementación tardó 6 meses en estar operativo acompañando el desarrollo del negocio según lo definido por las autoridades nacionales.

Por su parte, Camean Ariza destaca la colaboración de un socio de negocios (Partner Gold) de Microsoft para llevar adelante el proyecto. *“Hicimos una licitación y resultó ganador Axxon, que tiene un gran*

“Desde que implementamos Microsoft Dynamics CRM, pudimos reducir el tiempo de cada llamada en un 30%”

Lisandro Manteca, Gerente de Marketing, Nación Servicios.

“Para el área de ventas, antes los gerentes veían reportes trimestrales, mientras que a partir de la implementación de Dynamics CRM tienen acceso a un reporte diario que se configura dinámicamente según cuál sea su necesidad de análisis de la información.”

Francisco Camean Ariza, Coordinador de Soluciones de Productividad, Nación Servicios.

conocimiento de la plataforma, lo que nos permitió concretar la implementación en tiempo y forma. Considerando la complejidad del caso y el hecho de haber seguido en operaciones continuamente, fue sin dudas un logro significativo. Primero hicimos una prueba de concepto con la fuerza de ventas, y dado el éxito obtenido se amplió el alcance del plan de trabajo para extender esta solución a SUBE.”

La infraestructura que respalda la utilización de Dynamics CRM se basa en dos datacenters que operan en redundancia, con base de datos SQL en cluster, arquitectura de balanceo de carga y Alta Disponibilidad. Hay una aplicación para envío de e-mails para mantener informado al usuario sobre cada instancia de su caso particular y Reporting Services para generar informes de la operación. La solución está integrada con el Active Directory de la compañía, por lo que los usuarios, al iniciar sesión en su equipo, ya están conectados a Dynamics, a Lync y a Exchange, con lo cual la gestión colaborativa es muy ágil, fácilmente se pueden hacer consultas a un superior, acelerando los tiempos de respuesta al cliente. También se configuraron workflows en Microsoft Dynamics CRM, que disparan diferentes procesos de negocios según cuál haya sido la consulta del usuario (robo, rotura, extravío de la tarjeta o problemas con la carga de saldo). Todos los casos se guardan en un historial para consultas posteriores.

Beneficios

“Tener a cada persona como un usuario único, tanto de la tarjeta prepagada para el transporte como de otros productos del Banco es muy importante para brindar una mejor calidad de servicio”, puntualiza Gustavo Gesualdo, Gerente General de Nación Servicios. “Tenemos una mirada 360° del cliente y al mismo tiempo administramos de manera centralizada todo el ciclo de vida

del medio de pago, en este caso la tarjeta para el pago del transporte público”, agrega Lisandro Manteca, Gerente de Marketing.

SUBE es tiempo y comodidad para el usuario, dado que no debe contar necesariamente con monedas para viajar, además de acceder a una tarifa menor del pasaje e incluso poder viajar sin contar con saldo suficiente.

También implica mayor seguridad, dado que no se manipula dinero en efectivo, y por otra parte es una manera de colaborar con el medio ambiente al utilizar menos papel en la emisión de boletos. En definitiva, es una manera de viajar mejor y de una manera más económica. Más de 12 millones de tarjetas ya fueron emitidas (lo que alcanza al 90% de la población del Área Metropolitana Buenos Aires y ciudades cercanas). Con la tarjeta SUBE se procesan más de 350 millones de transacciones al mes; los usuarios realizan unos 3000 reclamos diarios (150.000 al mes), los que son atendidos en las 25 oficinas, en el Centro de Contacto y online de manera ágil y eficiente. *“Desde que implementamos Microsoft Dynamics CRM, pudimos reducir el tiempo de cada llamada en un 30%”, amplía Manteca.*

“Las consultas de saldo, denuncias de pérdida, reposición de plásticos, la acreditación de saldos a favor y otros datos importantes para brindar un mejor servicio, están al alcance de los operadores de manera integrada, simple y accesible, gracias a la utilización de Microsoft Dynamics CRM. La implementación de Dynamics CRM superó nuestras expectativas, dado que acompañó perfectamente el crecimiento de la base de usuarios. Inicialmente fue dimensionada para 6 millones de usuarios y rápidamente se había superado esa cifra en más de un 100%”, afirma Lautaro González, Gerente de Sistemas y Tecnología de Nación Servicios.

“Para el área de ventas, antes los gerentes veían reportes trimestrales, mientras que a

Para más información

Para más información

Acerca de los productos y servicios de Microsoft en Argentina, comuníquese al: 0800-999-4617

O visite: www.microsoft.com/argentina

Para más información sobre Nación Servicios, visite:

www.nacionsservicios.com.ar

Para más información sobre Axxon Consulting, visite:

<http://www.axxonconsulting.com>

partir de la implementación de Dynamics CRM tienen acceso a un reporte diario que se configura dinámicamente según cuál sea su necesidad de análisis de la información”, puntualiza Francisco Camean Ariza.

“El Área Metropolitana Buenos Aires es una de las más pobladas y modernas de Sudamérica. Era necesario contar con un medio ágil y eficiente para facilitar el tránsito a través del sistema público de transporte y la misión de Nación Servicios fue hacerlo posible. Con las soluciones Microsoft tenemos la plataforma para la gestión de la información y atención a los ciudadanos que nos permite cumplir esa tarea con altos niveles de eficiencia. Además Microsoft es un socio estratégico no solo de Nación Servicios sino de todo el Banco de la Nación Argentina. Pudimos armar una dinámica de trabajo en la que se tomaron las decisiones precisas en el momento oportuno y eso contribuyó al éxito del proyecto”, concluye Ángel De Dios, Presidente de Nación Servicios.

Microsoft CRM Dynamics

Microsoft Dynamics es una línea integrada y adaptable de soluciones de gestión de negocios que habilita a ejecutivos y empleados a tomar decisiones con mayor respaldo, efectividad y confiabilidad. Es una familia de productos que trabaja como otras herramientas Microsoft, como Microsoft Office, lo que significa que la curva de aprendizaje es menor. Así pueden estar operativos rápidamente en las áreas de gestión, pudiendo concentrarse en las áreas más importantes. Gracias a la automatización e integración de los procesos financieros, de relacionamiento con los clientes y de abastecimiento, Microsoft Dynamics conecta personas, procesos y tecnologías, incrementando la productividad y la efectividad de su organización, contribuyendo al éxito del negocio.

Para más información sobre Microsoft Dynamics, por favor visite:

<http://www.microsoft.com/latam/dynamics>

Este caso de éxito es publicado exclusivamente con fines de información general. MICROSOFT NO OFRECE GARANTIAS, EXPLÍCITAS O IMPLÍCITAS EN ESTE DOCUMENTO.

Documento publicado en febrero de 2013.

