



Ficha técnica:

Sumario:

Autopista Central enfrentó el desafío de implementar una herramienta que les permitiera asegurar la calidad de atención a sus clientes y los procesos de facturación masiva. En este sentido, SAP fue la alternativa más robusta que encontraron en el mercado.

Sitio Web:

www.autopistacentral.cl

Desafíos Clave:

- Facturación Masiva
- Servicio a Clientes
- Integración con portales "freeflow"

Objetivos del Proyecto:

Poner en servicio el sistema de cobro de la autopista, mediante peaje freeflow, el primero en América Latina y el tercero en el mundo, y el primero que usaba un ERP como motor de facturación

Soluciones y Servicios:

- SAP CRM
- SAP I-SU
- SAP BW
- SAP R/3 con los módulos FI/CO/SEM/TS/AF/PAYROLL/HR

Por Qué SAP:

- Para dar soporte operativo a los procesos de negocio y de facturación masiva era necesario disponer de un sistema de gestión empresarial, estándar e integrado, que contara también con una cobertura funcional para la gestión de cuentas con clientes.
- El sistema debía soportar grandes volúmenes de información, capacidad de facturación y una alta integración entre la gestión de cuentas y la atención de clientes.

Beneficios Clave:

- Facilidades para hacer facturación masiva
- CRM para atención de clientes

Sistema Operativo:

UNIX TRU 64

Base de Datos:

Oracle

“Gracias a SAP el margen de error en la facturación ha sido de 0% y la satisfacción del cliente está en los niveles que esperábamos. Sin embargo, lo más importante es que gracias al alto estándar tecnológico y de seguridad de Autopista Central, nuestros clientes tienen más tiempo para la familia y disfrutan de una mejor calidad de vida. Eso nos llena de orgullo”,

Carlos Echeverría, Ejecutivo del Departamento de Planificación y Procesos, Autopista Central

Autopista Central utiliza SAP como plataforma Integral

No hay duda alguna. Autopista Central es uno de los proyectos de infraestructura vial más importantes del país y el mundo. Inaugurada en diciembre de 2004, la obra -cuya inversión alcanzó los US\$500 millones- cruza de norte a sur la ciudad de Santiago, a través de dos ejes de alto estándar y cuyas calzadas expresas operan con peaje en flujo libre. Pero el éxito de Autopista Central se explica, además, por la tecnología que acompaña el proceso, vital para sostener todo el backoffice que necesita un proyecto tan importante.

Tecnología de Vanguardia

Su historia se remonta a 2001. Ese año se evaluó la necesidad de implementar un ERP. Después de consultar una serie de opciones, la decisión final fue unánime: SAP. Y la opción fue la adecuada, ya que el desafío era enorme.

“Autopista Central tenía el desafío de poner en servicio el sistema de cobro de la autopista, mediante el sistema de peaje freeflow. Fuimos los primeros en América Latina y el tercero en el mundo, en operar con esta moderna tecnología, a la vez que fuimos pioneros en usar ERP como motor de facturación”, explicó Carlos Echeverría, ejecutivo del Departamento de Planificación y Procesos de Autopista Central. “Nuestra misión consistía en bajar el nivel de riesgo de esta instalación y SAP era, sin duda, la solución más robusta y confiable entre las distintas alternativas”, agregó el profesional.

Soluciones y Beneficios

En ese sentido, Autopista Central apostó por una serie de herramientas SAP. Desde Back Office para ver los temas ligados a la contabilidad, pasando por CRM, cuya labor era fundamental. Tal como explica Echeverría, era vital “contar con una solución que nos permitiera facturar a decenas de miles de clientes al mes”, explica Echeverría.

Pasaron los años y, en pleno 2004, el proyecto se acercaba a la recta final. En ese momento, y antes de la entrega masiva de los dispositivos TAG - aparatos electrónicos para los automóviles, cuya función es permitir que los usuarios circulen sin necesidad de detenerse a pagar- era necesario tener en funcionamiento aplicaciones como CRM y Logística, habilitando además, más de 100 puntos de entrega en Santiago.

La solución CRM de SAP fue vital para el trabajo de los call centers. “Era posible escuchar los reclamos y atender los requerimientos de los usuarios”, recuerda Echeverría. El CRM de SAP permite conocer al cliente, el motivo de su reclamo y la cantidad de veces que lo ha hecho. Con esta información, es posible brindarle respuestas a sus inquietudes.

“El sistema implementado, a través de la interoperabilidad, se conectaba con las bases de datos de las demás concesionarias y del Ministerio de Obras Públicas, permitiéndonos así, brindar un mejor servicio al cliente”, afirma Echeverría.

Integración y conclusión del proceso

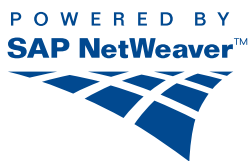
Luego vendría un proceso fundamental: la marcha blanca. Se inició la operación del sistema, en forma simulada, con vehículos cruzando los peajes electrónicos para poder recoger cualquier tipo de error y corregirlo antes de inaugurar la obra.

En ese sentido, lo más complejo fue el proceso de integración de dos mundos. “Teníamos que juntar el mundo de SAP y sus soluciones, con el sistema electrónico que captura la información en la autopista”, rememora Echeverría. “Al final, lo logramos y el proyecto fue un éxito”, afirma con satisfacción el ejecutivo.

Una vez inaugurada la obra, las aplicaciones de SAP permitieron facturar, atender a los clientes, manejar la información en forma adecuada y desarrollar los procesos de negocios, catapultando los resultados de la compañía.

“Gracias a SAP el margen de error en la facturación ha sido de 0% y la satisfacción del cliente está en los niveles que esperábamos. Sin embargo, lo más importante es que gracias al alto estándar tecnológico y de seguridad de Autopista Central, nuestros clientes tienen más tiempo para la familia y disfrutan de una mejor calidad de vida. Eso nos llena de orgullo”, dice Echeverría.

www.sap.com/chile



© 2006 by SAP AG. Todos los derechos reservados. SAP, R/3, mySAP, mySAP.com, xApps, xApp y otros productos y servicios de SAP citados en este documento, así como sus respectivos logos son marcas o marcas registradas de SAP AG en Alemania y en otros países del mundo. Todos los demás productos o servicios que se mencionan son marcas registradas de sus respectivas empresas. Los datos que contiene este documento tienen un propósito meramente informativo. Las especificaciones nacionales de producto pueden variar.

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™

