

Historia de Éxito Utility



“SAP era el único software que tenía todo integrado. El CRM viene con el conocimiento de la industria y con las mejores prácticas incorporadas. Estos elementos fueron clave para tomar la decisión para Vespucio Norte Express, una empresa de servicio orientada a los clientes”

Ficha técnica:

Sumario:

Vespucio Norte Express optó por SAP R/3, CRM y FI-CA para manejar su operación que presenta complejidades en distintos ámbitos. Como definición, la empresa está orientada al cliente, por lo que el CRM de SAP ha sido clave para cumplir con este desafío. La elección de SAP Consulting como socio implementador fue 100% satisfactoria. A pesar de su gran envergadura, el proyecto se implementó en tiempo récord con una excelente percepción del cliente.

Sitio web:

www.vespucioexpress.cl

Desafíos Clave:

- Atención a clientes
- Facturación Masiva

Objetivos del Proyecto:

- Contar con una aplicación world class que les permitiera llevar la operación con una mínima tasa de errores y con una fuerte orientación hacia el servicio a los clientes.

Soluciones y Servicios:

- SAP R/3
- CRM
- FICO
- Servicios de SAP Consulting en la implementación

Por Qué SAP:

- Por su robustez
- Porque recoge las mejores prácticas de las distintas industrias
- Porque es el único software que podía cumplir con los requerimientos de Facturación Masiva
- Porque se puede acceder a toda la información integrada.

Beneficios Clave:

- Atención a clientes a través de Portal con backoffice integrado
- Balance Scorecard construido con datos de BW
- Facilidades para hacer facturación masiva

Sistema Operativo:

Unix

Base de Datos:

Oracle

SAP en Vespucio Norte Express:

Soportando el “Free Flow” por una Mejor Calidad de Vida

Santiago cambió su cara con las nuevas autopistas concesionadas. Una ciudad más moderna y amigable que pone a disposición de los ciudadanos uno de los sistemas de peaje más modernos del mundo: el “free flow”.

Utilizando tecnología de identificación por radio frecuencia, los usuarios pueden hacer uso de las autopistas y recibir un cobro mensual. Pero, ¿cómo hacerlo para manejar tal cantidad de datos sin incurrir en errores y mantener a los clientes satisfechos? Vespucio Norte Express entró en funcionamiento hace aproximadamente un año iniciando los cobros en enero de 2006. Con una base de 1.200.000 clientes y niveles de complejidad considerables en un negocio nuevo y, por lo tanto, sujeto a cambios y ajustes, la plataforma requerida para soportar esta operación tenía que ser sólida, robusta y de clase mundial.

Se pensó en 3 alternativas. La primera era hacer un desarrollo a la medida, lo que implicaba grandes riesgos, indefiniciones y altos costos de mantenimiento, además de los excesivos tiempos involucrados, que esto podía implicar. La segunda alternativa, era un “best of breed”, donde dividimos la totalidad de la problemática y buscamos las mejores soluciones tecnológicas por cada proceso de negocio; y la tercera, evaluar herramientas de clase mundial. Ahí SAP era, la mejor alternativa.

La implementación fue realizada en tiempo record. En 10 meses, el 70% de la plataforma estaba funcionando y sólo quedaban ajustes menores. El equipo estaba conformado por 80 personas, de las cuales 60 eran de SAP Consulting que fue el partner para este proyecto. “La experiencia de trabajar directamente con los consultores de SAP fue positiva. Hubo consultores de varios países. Ellos siempre se preocuparon de seguir rigurosamente los esquemas metodológicos y de aplicar las mejores prácticas. Se compenetraron muy bien como equipo. Haber elegido a SAP Consulting como socio de implementación, fue uno de los factores críticos de éxito para el proyecto de Vespucio Norte Express.

Otra de las aristas interesantes de este proyecto, fue la incorporación de SAP Portal como interfaz para los clientes. “Gracias a esta herramienta, los clientes pueden acceder a toda la información relacionada con su cuenta: la facturación, los pasos por la autopista, información de tráfico, cuentas pendientes y otras. SAP Portal es la plataforma vía web de Vespucio Norte Express.”

La inteligencia de negocios es un elemento clave para un negocio como este. Toda la información para conformar los indicadores (KPI's) provienen del BW (Business Warehouse) de SAP. El Balance Scorecard se ha comenzado a construir a partir de la información que se guarda en esta herramienta.

Santiago funciona mejor gracias a las autopistas. Las soluciones de SAP son fundamentales para la operación y, especialmente, para que los clientes de Vespucio Norte Express transiten con tranquilidad y satisfacción, seguros de estar recibiendo la información precisa y oportuna.

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™

