

Experiencias

PÁGINAS AMARILLAS DE CLASE MUNDIAL,
AHORA EN COSTA RICA

BD / CONSULTORES
BD HOLDING GROUP

El desafío

La apertura de mercados y la globalización obligan a los países, para ser competitivos, a contar con sistemas de telecomunicaciones de avanzada, pero también, con información integrada que contribuya con un eficiente intercambio comercial.

En este contexto, un sistema inteligente de búsqueda y administración de páginas amarillas fue uno de los proyectos más importantes y estratégicos en los que se pudo enfocar una empresa de telecomunicaciones como Radiográfica Costarricense S.A. (RACSA).



Las empresas que han invertido en la plataforma de servicios DPS de Volt Delta han obtenido una ventaja competitiva, permitiéndoles ampliar su market share respectivo, retener a los clientes existentes y mejorar considerablemente la eficiencia operativa, lo cual redundo en una mejora sustancial de costos.

Experiencias

El objetivo principal de RACSA con su nueva Plataforma 1155 fue crear un nuevo, completo y funcional negocio de Páginas Amarillas, que le permitiera ofrecer al mercado una serie de servicios basados en el negocio de los servicios de información y de valor agregado.

La solución

Aprovechando su posicionamiento como empresa de servicios de valor agregado en telecomunicaciones, RACSA ofrece a los usuarios finales, un directorio físico y digital como el de las grandes ciudades del orbe, así como un sistema de administración de anuncios, centralizado y en tiempo real, con el respaldo de Volt Delta, proveedor mundial en sistemas de páginas amarillas.

Este sistema le da una valiosa oportunidad a las pequeñas y medianas empresas, cuya limitación de recursos no les permite una gran inversión publicitaria. Con las Páginas Amarillas de RACSA, pueden hacer su oferta ellas mismas, en tiempo real, y modificarla cuantas veces quieran. Esto, porque todo va a estar centralizado, desde la administración de los diseños de anuncios y contratos, hasta la creación del libro y el manejo del directorio en Internet. La oferta del valor agregado le permite a RACSA, incluso, elaborar directorios puntuales de temas determinados.

Procedimiento

La plataforma DPS, adquirida por RACSA, sirve para la administración, manejo y creación del libro -venta, preventa, anuncios, control de contratos, control de tarificación-, al que se suman otros subsistemas, como las Páginas Amarillas en Internet. El conjunto de aplicaciones se conoce como un sistema integrado de información donde interactúan los usuarios internos.

Este nuevo sistema, al incorporar otros canales bajo una plataforma unificada, permitió dar el salto de un directorio de páginas amarillas tradicional a una plataforma de servicios donde se puede acceder a la misma información por diversos canales según las preferencias de los usuarios finales y la disponibilidad de medios con que cuenten en ese momento.

Los sistemas comparten una inteligencia artificial a base de algoritmos que son los mismos que usan las operadoras. El sistema reconoce la fonética, aunque la ortografía no sea correcta, del mismo modo que lo hace con abreviaturas y alias -puede reconocer av. por avenida, y una marca sobre el nombre registral de una empresa-. Para ello, el sistema cuenta con más de 30 mecanismos de búsqueda, que permiten encontrar todo lo que se requiere.

La herramienta que ofrece Volt Delta ha sido desarrollada especialmente para servicios de información y difiere de cualquier otro motor de búsqueda en que ha sido creado específicamente para estos propósitos: encontrar información residencial, gubernamental y empresarial. Y si bien parten de una arquitectura base, se configura para cada país.

Experiencias

El objetivo principal de RACSA con su nueva Plataforma 1155 fue crear un nuevo, completo y funcional negocio de Páginas Amarillas, que le permitiera ofrecer al mercado una serie de servicios basados en el negocio de los servicios de información y de valor agregado.

Este proyecto de Páginas Amarillas, sobre una herramienta de clase mundial y ajustado a las buenas prácticas tecnológicas, se divide en dos partes: una relacionada con los ajustes a la plataforma tecnológica y otra con una asesoría en negocios para que RACSA defina, desde este nuevo sistema, los productos y servicios en capacidad de ofrecer. .

Beneficios Claves

- Plataforma unificada con acceso a la información a través de diversos canales.
- Gestión automatizada de las ventas con control en tiempo real del cumplimiento de metas.
- Provisión de información a través del Web.
- Integración de procesos sustantivos del negocio, a través de una plataforma unificada.
- Mensajería SMS para la consulta directa del usuario sin intervención de un operador.
- Gestión completa del formato del libro de Páginas Amarillas, así como la administración simple de los artes gráficos que los conforman.
- Acceso directo a los anuncios de los clientes para su modificación.

Herramienta Utilizada

- SMS 360 (Mensajería SMS).
- IDA Yellow Pages (Páginas Amarillas en Internet).
- MIS (Estadísticas).
- NDIS (Sistemas de Búsqueda especializada para la industria).
- DPS (Administración del negocio de servicios de información).

BD / CONSULTORES
BD HOLDING GROUP