

Experiencias

**LAS TELECOMUNICACIONES SE MODERNIZAN
CON NUEVAS TENDENCIAS DE ATENCIÓN AL
CLIENTE Y LA SISTEMATIZACIÓN DE PROCESOS
MÁS EFICIENTES**

BD / CONSULTORES
BD HOLDING GROUP

El desafío

Proveer servicios integrales en el mercado nacional de las telecomunicaciones y la tecnología de la información, de forma competitiva con altos niveles de calidad, es la misión que tiene Radiográfica Costarricense (RACSA), desde hace 90 años.

Con la estructura de una sociedad anónima pero que brinda un servicio público, RACSA es la encargada de trabajar de forma continua en el diseño e instalación de sistemas de telecomunicaciones en Costa Rica.



Las soluciones de CRM, Customer Relationship Management, ofrecen funciones de mayor alcance posible para que las organizaciones puedan impulsar distintas facetas de su negocio, como las ventas, el marketing, la fidelidad y el servicio.

Experiencias



**LAS TELECOMUNICACIONES SE MODERNIZAN
CON NUEVAS TENDENCIAS DE ATENCIÓN AL
CLIENTE Y LA SISTEMATIZACIÓN DE PROCESOS
MÁS EFICIENTES**

BD / CONSULTORES
BD HOLDING GROUP

Basada en plataformas informáticas tradicionales con implementaciones caseras, RACSA se veía imposibilitada para crecer rápidamente en tecnologías de información, y con la inquietud de ingresar en tendencias de punta, en el 2000 se inició un proyecto para mejorar la relación con los clientes, apoyado en una estrategia de CRM, Customer Relationship Management.

En el 2003, se logra publicar un cartel de licitación de una solución CRM, llave en mano, que se concreta en el 2005, y que se mantuvo bajo la modalidad de leasing operativo durante 5 años, para luego ser ejecutada la opción de compra por RACSA, dados los buenos resultados y múltiples beneficios aportados por dicha solución.



Las soluciones de CRM, Customer Relationship Management, ofrecen funciones de mayor alcance posible para que las organizaciones puedan impulsar distintas facetas de su negocio, como las ventas, el marketing, la fidelidad y el servicio.

Experiencias

El CRM implementado en RACSA, no fue sólo una solución tecnológica, fue una filosofía que permeó toda la cultura de la organización, logrando respuestas más rápidas y eficientes para sus clientes

La solución

En BD Consultores, RACSA encontró al proveedor con una oferta 40% más barata que el competidor más cercano y que, además, demostraba amplia experiencia en ese tipo de implementaciones, yendo más allá de la venta de una solución, y dando un seguimiento permanente, orientado a los resultados de negocio.

BD Consultores superó los prejuicios que se manejaban en ese momento en RACSA, debido a contrataciones anteriores con otros proveedores orientados a lo estrictamente técnico, y demostró su afán y su preocupación por solucionar, más que por vender un producto, ofreciendo un servicio consistente.

Procedimiento

Al inicio hubo que enfrentar pequeñas dificultades debido a las nuevas metodologías de trabajo, pero los resultados fueron inmediatamente visibles debido al cambio de cultura dentro de toda la organización.

Debido a que los esquemas tradicionales no aplicaban más, con la nueva herramienta de CRM fue posible llevar un registro de los errores y darle seguimiento a los mismos. El proceso de Gestión del Cambio, paralelo a la implementación, y que fue también realizado por BD Consultores, contribuyó a asimilar aún más la solución CRM.

Los usuarios comprendieron que el CRM es una filosofía que va más allá de una aplicación tecnológica, implicando un cambio de cultura permanente dentro de la organización.

Beneficios Claves

- Se adquirió conciencia y se adoptó una sólida cultura de servicio al cliente.
- Se sistematizaron procedimientos, lo que permite respuestas más eficientes y consistentes.
- Se ampliaron las funciones del Call Center.
- Se mejoró el seguimiento de los clientes.
- El personal que atiende a los clientes puede tener una actitud proactiva con respecto a ellos.
- Se implementaron nuevos canales de atención como la página de autoservicio.
- Se integró de la plataforma Siebel con el resto de aplicaciones corporativas de RACSA.
- Se crearon procesos de mercadeo vía correo electrónico y automatización de los buzones de correo de las diferentes divisiones de RACSA.

Herramienta Utilizada

- CRM de Siebel.