

Experiencias



SERVICIOS INTEGRALES EN EL CAMPO DE LAS TELECOMUNICACIONES Y LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN CON POWERCENTER DE INFORMATICA

BD / CONSULTORES
BD HOLDING GROUP

El desafío

Proveer servicios integrales al mercado nacional en el campo 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 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.



INFORMATICA PowerCenter proporciona la infraestructura tecnológica perfecta para trasladar, integrar y gestionar todos los datos, con independencia de su tamaño, tipo o ubicación; y aprovecha los registros de llamadas y otros datos para obtener una perspectiva más clara del comportamiento de los clientes, de los patrones de compra y de las tendencias del mercado.

Experiencias



SERVICIOS INTEGRALES EN EL CAMPO DE LAS TELECOMUNICACIONES Y LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN CON POWERCENTER DE INFORMATICA

BD / CONSULTORES
BD HOLDING GROUP

La necesidad de implementar un sistema de Respuesta Interactiva por Voz (IVR por sus siglas en inglés) que disminuyera los costos del call center de RACSA, fue la oportunidad que se presentó para dar el paso a automatizar las consultas. Con más de 17,000 mil llamadas mensuales, 50% de ellas para hacer consultas administrativas, y con las expectativas de crecimiento, el costo del centro de llamadas, vía agentes de servicio, se iba a volver insostenible.



INFORMATICA PowerCenter proporciona la infraestructura tecnológica perfecta para trasladar, integrar y gestionar todos los datos, con independencia de su tamaño, tipo o ubicación; y aprovecha los registros de llamadas y otros datos para obtener una perspectiva más clara del comportamiento de los clientes, de los patrones de compra y de las tendencias del mercado.

Experiencias

Gracias al éxito de la implementación del IVR (sistema de Respuesta Interactiva por Voz), así como la definición de la solución de PowerCenter como estándar en la implementación de procesos de integración, INFORMATICA le ha permitido a RACSA la integración que requería para sus sistemas.

La solución

Con la apertura del mercado de telecomunicaciones, RACSA se caracterizó por adquirir sistemas de clase mundial, y la herramienta de IVR era la solución parcial en el momento, pues sin un repositorio de bases de datos que integrara todos los sistemas, la situación no podía seguir siendo sostenible.

Una de las herramientas que consideraron fundamental fue un centro de integración de datos, y para ello adquirieron PowerCenter de INFORMATICA, capaz de “traducir” y unificar los lenguajes de las diversas bases de datos de la institución.

Procedimiento

Para poner el proyecto de IVR en marcha, se hizo un estudio para identificar las llamadas más frecuentes y los resultados marcaron que la mitad de ellas tenían relación con trámites administrativos: condición de la cuenta, duplicado de factura por e-mail, detalles de consumo, desbloqueo de un servicio 900, entre otros.

Se identificó que se podía resolver por medio de un sistema de autogestión, de manera que el cliente tuviera acceso a la información cuando la necesitara, sin intervención de agentes, accediendo al back office por medio de un sistema inteligente que le permitiera al cliente acceder a información ordenada y controlada, en cualquier momento.

Se establecieron entonces servicios de outbound o llamadas salientes para enviar campañas, notificaciones de bloqueo, acuse de pago pos bloqueo, rechazo de cargo a tarjeta, gestión de cobro externo, alertas, notificaciones; así como un servicio inbound para responder a la línea 800-navegar, que por medio de mensajes pregrabados y a través de un menú, permitiera llevar a cabo transacciones.

PowerCenter de INFORMATICA es la solución que permitió integrar el IVR con el back office. La herramienta integra información de bases de datos en un solo sitio, de manera que el IVR se alimenta desde ahí, por lo que no se tiene que duplicar el software que hace la interface. Asimismo, se conviven los sistemas transaccionales que alimentan la información de las bases de datos que son dinámicas.

Experiencias

Gracias al éxito de la implementación del IVR (sistema de Respuesta Interactiva por Voz), así como la definición de la solución de PowerCenter como estándar en la implementación de procesos de integración, INFORMATICA le ha permitido a RACSA la integración que requería para sus sistemas.

Beneficios Claves

- En dos semanas de operación, se generaron 16,783 transacciones con INFORMATICA PowerCenter en el IVR, lo que permitió, entre otras cosas:
- Reducción de 50% del tiempo promedio de atención.
- Identificación de los clientes que generaron contacto con el Call Center, generando la posibilidad de contactarlos e irlos migrando hacia canales más económicos: web, IVR, chat.
- Para las campañas de salida (outbound) se realizaron 11,955 llamadas. Se realizaron 1,444 llamadas a clientes bloqueados, informándoles que su pago había sido recibido, por lo que proactivamente se evitó las llamadas al Call Center solicitando la activación del servicio.
- La puesta en producción del IVR generó cambios positivos y profundos en el modelo de venta externa a clientes masivos.
- La estimación de ahorro acumulado en este tiempo fue de ¢12,251,000.00, con lo cual se estima que el IVR está generando ahorros de alrededor de ¢1,000,000.00 diarios.

Herramienta Utilizada

- INFORMATICA PowerCenter.