



Pivotal CRM

Caso de Éxito

CDC Software

“El acercamiento que estamos experimentando en las carteras de nuestros clientes a quienes podemos otorgar líneas de crédito mucho más seguras y económicas, junto con la reducción de riesgo que experimentamos con la Tarjeta Prochemex (TIP o Empresarial) no ha hecho más que fortalecer la relación que estamos teniendo con nuestros clientes haciendo que ellos nos den más participación en el Share de vías de pagos.”

Esteban Rey Ortega

Director de Tecnologías de Información



Pivotal CRM Contact Center

Prochemex logró optimizar la relación con sus clientes y obtener su confianza para extender su participación de mercado con Pivotal CRM

Gestionar la relación con el inmenso volumen de libradores de cheques fue el desafío de Prochemex para cubrir sus necesidades y lograr incrementar el nivel de operaciones.

Siendo un factor clave la capacidad de gestión, la adaptabilidad al sistema legacy la independencia, la compañía de servicios financieros eligió Pivotal CRM Contact Center.

La empresa necesitaba fortalecer la relación con sus afiliados a través de programas de fidelización y mejorar la calidad en su atención para ampliar la base de tarjeta-habientes, afiliados, libradores de cheque, cuenta-habientes y socios, y estimular el uso de los servicios ofrecidos. Para ello, el objetivo era conocer los grupos estratégicos en profundidad, para mejorar la oferta de servicios según sus hábitos de compra, capacidad económica, etc., y afiliarlos. Cubrir esas necesidades en tan alto volumen de contactos y transacciones constituía el factor crítico para la elección de la solución.

PERFIL DEL CLIENTE	SITUACION DEL NEGOCIO	SOLUCION	BENEFICIOS
Prochemex es al empresa mexicana que brinda servicios de respaldo de transacciones con cheques, para garantizar a los comercios la cobranza de los cheques que reciben. Más de 30 años en el mercado financiero, habilitando a más de 14,000 empresas-cliente para recibir pagos de más de 7 millones de liberadores de cheques. Presencia en 18 ciudades de México.	Las bases de datos construidas a lo largo de su impecable trayectoria reflejan el nivel de confiabilidad de millones de giradores y se constituyen en el sólido respaldo que requiere el servicio de estas características. Contar con herramientas para conocer más a sus clientes, apuntalar mejor su oferta y aumentar el consumo de sus servicios financieros constituía el motor de su desafío tecnológico.	La solución Pivotal CRM permite una fácil distribución vía interfaz web, poco mantenimiento, plataforma de desarrollo, adaptabilidad con los sistemas legacy e independencia. Esto último como factor clave para Prochemex. El mayor valor de la solución está en su capacidad de gestionar el inmenso volumen de libradores y sobre todo el crecimiento en sus operaciones.	<ul style="list-style-type: none"> Mejóro el tiempo de respuesta a los afiliados en +50%. Aumentó en +10% la tasa de crecimiento mensual de tarjeta habientes en el último año en la ciudad de México. Permitió generar campañas de emaling y publicidad web, estimulando el uso de sus servicios, generando mayor volumen de tarjeta habientes entre libradores, y aumentando el uso de cheques en clientes.



Situación

Una compañía fuerte con objetivos ambiciosos que exigían un salto tecnológico.

Prochemex es la empresa mexicana líder en sistemas de protección y garantía de cheques con más de 14,000 empresas-cliente que incluyen a las principales firmas de venta retail y venta por catálogo habilitadas para recibir pagos de más de 7 millones de liberadores de cheques.

El servicio se basa en su Sistema de Respaldo de Transacciones con Cheques, segmento que la compañía lidera claramente con una trayectoria de 30 años en el mercado financiero. Este servicio garantiza a los comercios la cobranza de los cheques que reciben – garantía que se hace posible gracias a un profundo conocimiento del mercado mexicano de giradores. Las bases de datos construidas por la empresa a lo largo de su impecable trayectoria reflejan el nivel de confiabilidad de millones de giradores y se constituyen en el sólido respaldo que requiere un servicio de estas características.

En este contexto, la empresa cuenta con los siguientes públicos-objetivo: afiliados, tarjeta-habientes, libradores de cheques, cuenta-habientes y socios. Cada grupo con sus necesidades específicas y distintos niveles de operaciones.

Con presencia en 18 ciudades de México, y tres corporativos en México D.F., Monterrey y Guadalajara, Prochemex cuenta con líneas de atención a través de su Contact Center de 240 empleados, y con más de 80 empleados en los tres corporativos mencionados.

Con el objetivo de aumentar su participación de mercado, la gestión del relacionamiento con sus públicos-objetivo se convirtió en un factor clave.

El desafío tecnológico

La empresa se propuso ampliar la base de tarjeta-habientes, afiliados, libradores de cheque, cuenta-habientes, socios, y estimular el uso de los servicios ofrecidos; por lo que

necesitaba fortalecer la relación con sus afiliados a través de programas de fidelización, y mejorar la calidad en su atención. El objetivo era conocer los grupos estratégicos en profundidad para mejorar la oferta de servicios según sus hábitos de compra, capacidad económica, etc., y afiliarlos.

El desafío era encontrar una aplicación que le permitiera a Prochemex gestionar la relación con el inmenso volumen de libradores de cheques, entenderlos y cubrir sus necesidades y lograr incrementar el nivel de operaciones. Un factor clave en la tecnología era la capacidad de gestión, la adaptabilidad al legacy y la capacidad de independencia.

El entorno tecnológico de base, las alternativas evaluadas, y la elección

En su momento, contaban con un sistema desarrollado en Visual Basic 6.0 soportado por una base de datos SQL 7.0 y migrada a 2000 con la que administraba tanto la operación así como a los clientes, sistemas de facturación, contabilidad y empleados.

El proceso de búsqueda de alternativas fue complicado, pues había que encontrar una solución que conviviera con el sistema legacy que se tenía implementado y que no aumentara el TCO (costo total de adquisición) de Sistemas. Las alternativas finalmente evaluadas fueron SAP MyBusiness y Microsoft Dynamics CRM. Los roles de Finanzas, Sistemas, Telemarketing y la Dirección General participaron de la evaluación. La solución elegida fue Pivotal CRM Contact Center bajo los servicios profesionales de CMT Latin America como socio tecnológico.

El círculo del éxito: la Plataforma, la Capacitación, el Administrador y el Socio Tecnológico.

La solución finalmente elegida por Prochemex es el módulo de Contact Center de Pivotal CRM, desarrollada bajo la plataforma Microsoft.NET, diseñada especialmente para cubrir las necesidades de la mediana y gran empresa, que constituye una ayuda flexible y abierta en la gestión

colaborativa de clientes.

Gracias a Pivotal CRM, las organizaciones pueden tratar a los clientes como el elemento principal de sus actividades y beneficiarse de una relación más eficaz y dinámica.

Pivotal Contact Center combina en una única interfaz ventas, marketing y atención al cliente, lo que permite proporcionar a los agentes una visión global del cliente y acceso a oportunidades de ventas, pedidos, presupuestos... Esto les ayudará a identificar tratos, acceder a ellos y cerrarlos de un modo más eficaz.

Esta aplicación de CRM facilita la coordinación entre marketing y atención al cliente para crear campañas de marketing salientes, captar clientes potenciales, obtener respuestas de clientes y tener mejor provecho de las oportunidades de ventas cruzadas (cross-selling) y escaladas (up-selling).

Pivotal Contact Center transforma los centros de llamadas en centros de contacto de nueva generación. Estos facilitan la interacción con los clientes en varios canales simultáneamente por teléfono, e-mail, chat en línea, colaboración web, fax, etc. Al gestionar las interacciones entre clientes en todos los canales, los departamentos de atención al cliente disponen de las herramientas y la información necesarias para ofrecer una atención rentable y de altísima calidad.

La aplicación se implementó para las áreas de Ventas de tarjetas, Buró, Administración de afiliados y Logística. Previo al proyecto de implantación, CMT Latin America realizó una consultoría previa para preparar a los equipos internos a encarar el proyecto de manera estratégica, y también se realizaron capacitaciones para las áreas de Atención a clientes, Autorizaciones, Buró, Logística, Sistemas y Telemarketing. De esta forma, se comunicó la visión y alcance de los proyectos de IT en los interesados principales y realizó transferencia de conocimiento del líder de proyecto al grupo de usuarios involucrados, se capacitó en los procesos y en el uso de la herramienta, los encargados de sistemas recibieron capacitación

técnica, y se generó documentación base para entender los objetivos del negocio así como documentos de conceptualización del proyecto.

El proyecto involucró a 6 personas internas de Prochemex, implicó la instalación de un servidor para la aplicación, con un alcance de 50 licencias de usuarios iniciales que hoy llegan a 70.

Según Esteban Rey Ortega, Director de Tecnologías de la Información de Prochemex y responsable interno del proyecto, *“la robustez de CMT Latin America y el Liderazgo de su Project manager como recurso esencial fueron factores muy importantes. En cuanto a la solución, Pivotal CRM presenta como principales ventajas su plataforma de desarrollo, conectividad a XML, bases de datos y su interfaz web”*.

“Es importante antes de buscar un sistema de relationship management conocer por dentro la empresa, sus procesos, pero sobre todo su capital humano. La elección de la correcta plataforma tecnológica es fundamental”, agrega.

Factores a tomar en cuenta para la plataforma fueron los tipos de estructuras, nivel de encapsulamiento, herencia, polimorfismo, portabilidad, soporte, administración, experiencia interna, y recursos disponibles.

Para Esteban Rey, *“el círculo del éxito está dado por la Plataforma tecnológica, la Capacitación a los involucrados en el proyecto, el Administrador y el Socio Tecnológico”*.

Beneficios

El valor de la Solución y del Socio Tecnológico

El mayor valor de la solución está en cubrir las necesidades para el target de Libradores de cheque, ya que el inmenso volumen hace imposible la operación, pero sobre todo el crecimiento de este volumen sin un buen sistema de gestión de clientes.

La solución Pivotal CRM permitía una fácil distribución vía interfaz web, poco mantenimiento, plataforma de

“El círculo del éxito está dado por la Plataforma tecnológica, la Capacitación a los involucrados en el proyecto, el Administrador y el Socio Tecnológico”.

Esteban Rey Ortega

Director de IT



Pivotal CRM

desarrollo (VB Scripts, Microsoft SQL, compatibilidad con DLL's, integración a Ensemble Pro); adaptabilidad y -como factor prioritario para Prochemex- la capacidad de independencia.

En cuanto a la elección del socio tecnológico, para el responsable de TI, *“el primer error que se comete con la relación comercial entre los clientes y los proveedores es verse así y no como ‘socios’.* La relación debe ser muy cercana y basada en la confianza. La capacidad de sus consultores de tecnología solo debe ser opacada por la experiencia en proyectos de esta naturaleza. Los conocimientos, pero sobre todo la experiencia que CMT Latin America puso en el proyecto sin duda ayudó de mucho a llevar al mejor término la implementación del CRM”.

El acercamiento con los clientes

Esteban Rey Ortega observa: *“el acercamiento que estamos experimentando en las carteras de nuestros clientes a quienes podemos otorgar líneas de crédito mucho más seguras y económicas, junto con la reducción de riesgo que experimentamos con la Tarjeta Prochemex (TIP o Empresarial) no ha hecho más que fortalecer la relación que estamos teniendo con nuestros clientes haciendo que ellos nos den más participación en el Share de vías de pagos”.*

Los tiempos de respuesta

Entre los Afiliados, mejoró el tiempo de respuesta (de un promedio superior de 1.5 minutos a 42 segundos); como así también los tiempos de capacitación a clientes y operadores, y la capacidad de realizar monitoreo constante.

Crecimiento en el uso de los servicios financieros y número de clientes.

En el grupo de Tarjeta habientes, la tasa de crecimiento mensual llegó a ser mayor al 10% en el último año en la ciudad de México; es posible generar periódicas campañas de mercadeo para incrementar dicha tasa; permitió la optimización del script de venta y la ejecución de evaluaciones de desempeño.

Entre el grupo de Libradores de cheque, impactó en el crecimiento en Tarjeta-habientes, el crecimiento en el uso del cheque entre clientes con bajo nivel de transacción; la posibilidad de generar campañas de e-mailing, y campañas de publicidad web para impulsar el uso.

El resultado global

Liliana Pettinati, Project Manager y Directora de Operaciones de CMT Latin America, resume: *“Más allá de los evidentes beneficios directos sobre la rentabilidad del negocio, el Proyecto ha aportado mucho valor en sentido operativo. El Call Center de Prochemex funciona ahora de un modo estructurado, con mensajes estandarizados y claros, y con capacidad de medición exhaustiva sobre la productividad y la efectividad de cada operador y de cada campaña. Un delicado diseño de los diálogos a seguir, y una adopción inmediata de buenas prácticas de medición de resultados lo han hecho posible”.*

Para más información sobre Pivotal CRM:

<http://www.pivotalcrm.com>



CMT Latin America  Expertos en CRM

Para más información:

CMT Latin America

Tel.: +5411 43947500

Dirección: Corrientes 465 piso 9. Buenos Aires, Argentina

Mail: info@cmt-la.com

www.cmt-la.com

Prochemex

Tel: + 01 55 5000 5600

Dirección: Av. Amsterdam # 264. Col. Hipódromo Condesa, Deleg Cuauhtémoc.

<http://www.prochemex.com.mx>

© CMT Latin America. Todos los derechos reservados.

Este caso de estudio es para fines informativos únicamente.

Fecha de Publicación: Noviembre 2008