



GEA Ecuador: más efectividad en el contacto

■ La compañía implementó la solución **Altitude uCI** en su centro de contactos. La misma le permitió obtener una mejora, no sólo en el desempeño, sino también financiera. El ROI fue del 366% para las 50 licencias iniciales.

Asistencia Especializada GEA Ecuador es la filial ecuatoriana de **GEA Internacional**, una de las principales empresas de multi-asistencia del mercado latinoamericano. Certificada ISO 9001-2008, tiene más de 1,1 millones de afiliados, agenda más de 20 mil servicios por mes y cuenta con más de 2 mil prestadores de servicio y con alrededor de 500 empleados. En Ecuador, la compañía es líder en servicios asistenciales de emergencia en rutas, mecánica ligera, en el hogar, odontológica, médica y de viajes, entre otras áreas de especialización.

Para fortalecer su posicionamiento en el mercado ecuatoriano, la compañía reformuló sus procesos de televenta, el core de su negocio. Esto comprendía modernizar su central de ventas, retención, evaluaciones de calidad y servicio al cliente. Entre los desafíos destacaban, principalmente, reducir los costos operacionales de las llamadas telefónicas, la mejora de la productividad de los agentes, el agendamiento de las llamadas, la calidad de las grabaciones y la satisfacción de los clientes en todos los niveles de servicio.

En este escenario, la compañía buscó una solución que pudiese ofrecer monitoreo en tiempo real de todas las operaciones de telemarketing, diversos tipos de programación de acciones y adaptación de los scripts de atención. Además, la nueva herramienta debería garantizar mayor velocidad de marcación en los modos predictivo y power y el número de agentes en las múltiples campañas.

Después de 30 días de pruebas, la empresa elegida para atender a estas necesidades fue **Altitude Software**, proveedor mundial de soluciones para contact centers. Para esto, fueron implementados los módulos de la solución **Altitude uCI** con 50 licencias iniciales para operación outbound, número que fue ampliado a 110 este mismo año y aspira a crecer a 200 licencias en 2011. La suite **Altitude unified Customer Interaction (uCI)** agiliza la creación de servicios al consumidor y está preparada para atender a las leyes y reglas vigentes con la marcación predictiva, el

diseño diferenciado de su workflow y el desktop unificado del agente. Algunos de los clientes en América Latina son **Banco Itaú, FEMSA, Claro, GVT, Contax, Dedic, Dufry, y SISCOM.**

Antes de optar por **Altitude**, **GEA** había realizado un profundo análisis de la solución utilizada y la nueva plataforma propuesta por **Altitude**. Ambas fueron evaluadas en la marcación de 2 mil contactos en 8 días de operación piloto. El resultado fue decisivo para la elección, ya que las soluciones de **Altitude** obtuvieron la mejor performance: fueron necesarios 169 horas por agente para contactar toda la base de datos, mientras que el otro proveedor necesitó 182 horas.

Eduardo Jurado, socio-director de **Asistencia Especializada GEA Ecuador**, revela: 'Contábamos con un índice de efectividad de un 28% y con las soluciones de **Altitude** alcanzaron un 36% en los contactos efectivos. Otro dato relevante fue el crecimiento de la efectividad de llamadas de televentas, que tuvieron un aumento de un 53% y de la mejoría de 19% en la calidad de las grabaciones. Todos los números nos dejaron muy satisfechos. Apenas los retos fueron logrados, fue posible percibir una mejora en el nivel de satisfacción de los propios agentes y una disminución del registro de fallos, debido a la agilidad en el tiempo de la respuesta del sistema, que trabaja sobre la plataforma VoIP. Con las soluciones de **Altitude** logramos una mejora, no sólo en el desempeño, sino también financiera. El ROI fue del 366% para las 50 licencias iniciales. Actualmente, **GEA** está inclusive preparada para todos los procesos de post-venta, algo sólo posible con las soluciones de **Altitude**'.

Concluye **Luiz Terra**, director comercial para América Latina de **Altitude Software**: 'Para **Altitude**, el logro de este importante cliente es fuente de orgullo y demuestra la consolidación de nuestra actuación en Ecuador. Tener a **GEA** en nuestra cartera de clientes potencia el know-how de **Altitude** en clientes multi-servicios, un sector que tiende a crecer en toda América Latina.'



SYMANTEC ES SEGURIDAD

Anticípese a las amenazas cada vez más complejas que pueden poner en peligro su empresa. Symantec proporciona la protección esencial que usted necesita.

Symantec Protection Suite Small Business Edition es un paquete "todo en uno" fácil de usar que protege los activos empresariales clave, poniéndolos a salvo de los complejos ataques de spam y el malware de hoy en día y recuperando rápidamente los datos o sistemas informáticos.

Compruebe los beneficios de Symantec Protection Suite Small Business Edition descargando la versión trialware en: https://www4.symantec.com/Vrt/offer?a_id=96606



Confianza en un mundo conectado

www.symantec.com/la
Symantec Argentina. Nuevas oficinas y Centro de Soporte Mundial. Cazadores de Coquimbo 2860 (1605) Munro, Buenos Aires, Argentina. Tel.: (54 11) 5983-7962
Symantec Chile. Alfredo Barros Errazuriz 1954 - Oficina 1403. Providencia - Santiago, Chile. Tel.: (56 2) 378-7480



Asbanc, red interbancaria de Perú: modelo para la región

‘Como lo confirman las estadísticas de la Felabank, la asociación latinoamericana interbancaria, Perú tiene uno de los índices más bajos de delitos violentos y no violentos (es decir, totales) en bancos y entidades financieras de América Latina. Paraguay, Perú y Bolivia, por ejemplo, nos vienen solicitando asesoría para mejorar la realidad de sus países.’

Giovanni Pichling, gerente del programa de seguridad de **Asbanc**, la red interbancaria de Perú, despliega conceptos realmente interesantes sobre seguridad IT y no IT, que aplican a la mayoría de los países de la región: ‘Las claves de nuestro rendimiento son una alianza real y concreta con la Policía Nacional, con quienes trabajamos codo a codo para resolver cada desafío que surge. Y una actitud previsoras frente a la evolución del mercado: estamos pendientes de qué ocurre en la región y en el mundo en cuanto a reglamentaciones bancarias, nuevas tendencias, amenazas y las vamos trabajando puertas adentro para estar listos cuando se vuelven algo concreto. Prever es siempre la forma de solucionar mejor.’

‘Esto no quiere decir que en Perú esté todo bien o no haya mucho por hacer: por

ejemplo las casas de cambio no están reguladas, todo el control recae sobre los bancos, cuando ellas canalizan un alto número de operaciones financieras. Nuestra entidad nuclea hoy a los 14 bancos que operan en Perú, están todos dentro, pero en total hay unas 70 entidades conectadas al programa, incluyendo cajas municipales, pymes, cajas de pago. Tenemos un poder de acción global.’

‘Con el tema de las ‘Salideras Bancarias’, en Argentina están implementando los biombo para que no se vea de afuera la operación. Pero esto está mal, porque queda expuesto el cajero del banco al posible robo. En Venezuela, con el dólar oficial y el paralelo, tienen el problema de los *Cambistas*, gente que se para en la puerta de los bancos a ofrecer cambio y muchas veces tienen hasta 5 mil dólares encima, los matan y listo. Hay que delinear medidas más de fondo, no sólo reactivas. En Perú está la unidad *Águilas Negras* de la Policía, con quien combinamos fuerte vigilancia on site como patrullaje permanente en las zonas aledañas y acciones de inteligencia independiente anticipando situaciones.’

‘En Asbanc fijamos cuatro pilares en la lucha contra el fraude: tecnológico, educación, legislación (que falta) e integración, es decir compartir información. Sobre los delitos informáticos hay que ser concientes que no se pueden eliminar por completo, pero sí estar pendientes de las mo-

dalidades nuevas que van surgiendo para tomarlas a pleno y atemperar sus efectos. La modalidad más nueva/peligrosa que tenemos hoy en Perú es ‘Man in the middle’, cuando un hacker interactúa con el cliente y con el banco en tiempo real para que los montos y otros detalles de la operación coincidan, pero desviando los fondos. En Chile ha surgido un caso de ‘Man in the Browser’, pero aún no en Perú.’

‘El ‘Man in the middle’ es algo muy complicado porque ni el usuario ni el banco se dan cuenta, y aparte se suelen máquinas zombies de terceros como fuente de los ilícitos para manejar/guardar la información. Para solucionar estas amenazas y las que se vienen, hay que ir más al comienzo del TI, promover que los fabricantes de chips, los de sistemas operativos generen soluciones automatizadoras al respecto. Ya estamos desarrollando iniciativas con este fin. Muchas veces los piratas se dedican a regalar pendrives en la vía pública, que ocultos tienen códigos que se disparan. Se necesitan acciones mancomunadas de toda la industria TIC.’

‘Las claves de nuestro rendimiento son una alianza real y concreta con la Policía Nacional y una actitud previsoras en cuanto a reglamentaciones bancarias, nuevas tendencias, amenazas. Las vamos trabajando puertas adentro para estar listos cuando se vuelven algo concreto.’



GIOVANNI PICHLING, GERENTE DEL PROGRAMA DE SEGURIDAD BANCARIA

LAS MEJORES COMPAÑÍAS LOGRAN MÁS CON SAP

SAP AYUDA A LAS MEJORES COMPAÑÍAS DEL MUNDO
A HACER LO QUE YA HACEN BIEN, AÚN MEJOR.



Ya sea que se trate de ayudar a las compañías a vencer a la competencia, a ser más innovadoras, a brindar un mejor servicio al cliente o a marcar tendencia en sus mercados, SAP tiene un único objetivo – convertir a cada negocio en el negocio mejor gestionado.

Nuestro software está diseñado para eso. Nuestra compañía gira alrededor de eso. Nuestra gente se enfoca en eso.

Conozca lo que SAP puede hacer por su compañía en www.sap.com/latinamerica



QBC Call:

CRM, motor de la gestión de cobranzas

■ El contact center implementó la plataforma Engage Business Solution para optimizar la gestión de mora de sus clientes. La productividad promedio de un analista prácticamente se duplicó respecto de los procesos anteriores.

QBC Call es un contact center especializado en cobranzas, con 52 posiciones en el que trabajan 55 agentes. Para optimizar la gestión de cobranzas, la compañía decidió implementar un CRM. Tras un proceso de selección en el que participaron los principales proveedores del sector, decidió la plataforma Engage Business Solution. Juan Pablo Díaz Pieling, director de QBC, comenta: 'Cuando implementamos la herramienta, realizamos una reingeniería muy importante de todos nuestros circuitos operativos y eso fue fundamentalmente por la forma en que opera la plataforma, que permite diseñar los procesos en forma transversal dentro de la organización.

Agrega Aníbal Caropreso, director de Soluciones S.A.: 'Engage Business Solution es una plataforma tecnológica que permite en forma muy transparente implementar cualquier tipo de solución, desde las tradicionales y más conocidas como Encuestas, Telemarketing, Fidelización, Reclamos, Cobranzas, Help Desk, entre otras. También permite implementar procesos más complejos con interacción con cualquier área/canal de la organización, a partir de completar el circuito complejo de cualquier proceso de negocio que se haya definido, integrado a todos los datos necesarios que se encuentren en los distintos aplicativos que se deba integrar. Todo esto con una interfaz sumamente amigable y de muy alta productividad para los usuarios.'

'Hay algunos cuantos diferenciales de Engage Business Solution, frente a otras aplicaciones del mercado. En principio, la facilidad de definición de cualquier tipo de proceso independientemente de su complejidad, la facilidad de integración (On Line) con cualquier tipo de dato u objeto, la muy alta performance en tiempo de ejecución con gran volumen de datos y gran cantidad de usuarios, el muy bajo mantenimiento que la plataforma en sí requiere. También es de destacar la transparencia que hay en la implementación de nuevas versiones

de Engage, respecto de las implementaciones ya realizadas. De esta forma, Engage Business Solution garantiza el mejor costo/beneficio respecto de otras herramientas', explica Caropreso.

Y añade: 'En la nueva versión 5 de Engage hay muchos nuevos puntos a destacar. La plataforma fue totalmente reescrita, su nuevo código hace una solución más potente, innovadora y eficiente. Engage v5 se transforma en una plataforma totalmente apta para recibir gran cantidad de transacciones en forma simultánea y concurrente más allá de los call centers, los front office, los canales tradicionales, los usuarios de la web, como también serán la gran cantidad de transacciones que llegarán desde los teléfonos móviles y smartphones. Por otro lado, Engage Designer, la herramienta por excelencia de la plataforma para el desarrollo de aplicaciones, también se ha potenciado en brindar muy alta productividad para los desarrolladores, con la introducción de nuevas funciones de negocios. Otra de las novedades en la plataforma es la llegada de Engage Integration Services—émulo de un antecesor llamado Services que ayudaba a la integración de algunos servicios web—, transformándose en la capa estratégica de integración de cualquier tipo de servicio, dato u objeto de la organización con todos los estándares necesarios de la industria. Por último, la posibilidad que en una misma plataforma, podamos definir transacciones que contemplen funcionalidades de CRM + BPM + Analytics + SPM en forma totalmente transparente y simple para realizar transacciones complejas. Por todo lo expuesto anteriormente, en cuanto al paraguas funcional que Engage permite, pensamos que la tendencia es ir simplificando cualquier acción, en cualquier canal, en cualquier momento y oportunidad, de forma simple independientemente de la complejidad y/o segmento de industria la cual se trate. Cada vez más la tecnología nos permite la fusión y convergencia funcional, la cual podemos transformar en acciones



JUAN PABLO DÍAZ PIELING,
DIRECTOR DE QBC CALL

(transacciones) simples que permitan en todo momento aumentar los ingresos de nuestros clientes, fidelizar a sus clientes, aumentar verdaderamente la productividad operacional de la compañía, todo en un marco de planeamiento estratégico y de análisis de gestión totalmente integrado, a fin de obtener la mayor rentabilidad y competitividad del mercado.'

Díaz Pieling sigue: 'Hoy, luego de la implantación de la solución, la productividad promedio de un analista prácticamente se duplicó respecto de los procesos anteriores. Esto fue fundamentalmente por las virtudes de la herramienta. Todo esto nos resultó en mejoras significativas en cuanto a la eficiencia. Crecimos en volúmenes importantes, sin la necesidad de un crecimiento similar en cuanto a recursos. Obtuvimos ahorros operativos de los tiempos en un 60%. Con Engage, tuvimos la posibilidad de unificar esa información en un único lugar. Tenemos información del cliente consolidada y consistente lo que permite tomar decisiones más precisas. Nos permitió tener procesos más eficientes hasta ese momento la gran mayoría de nuestros procesos eran manuales y a partir de Engage pudimos automatizar muchos de los procesos. Por el momento, vamos a seguir creciendo en la implementación de procesos y asistir a eventos del mercado con todo nuestro conocimiento funcional y técnicos del campo de los centros de contactos en general, y de la gestión de mora en particular.'

#1

Business Software

Complete. Open. Integrated.

ORACLE®

oracle.com/goto/bizsoftware
or call 0800-555-6285



Movistar, con HP:

asegurar el ciclo de vida de las aplicaciones repercute directo en el negocio



ALEJANDRO ESEIZA, RESPONSABLE DE CERTIFICACIÓN EN MOVISTAR; CLAUDIO GROSSLING, APPLICATIONS SALES DIRECTOR, LATIN AMERICA

'Antes teníamos entre un 20 y 25% de problemas por cambios en las aplicaciones ya en producción, lo que nos generaba trastornos y retrasos a todo nivel. Con HP, los problemas se redujeron a menos del 5%'.

El área de *Quality Assurance* (asegurar calidad de procesos, productos y servicios internos dentro de las grandes empresas) se ha jerarquizado marcadamente dentro de los ámbitos corporativos. La división de software de **HP** se ha convertido en especialista en *Applications LifeCycle Management*, luego de la compra de **Mercury Interactive** hace ya 3 años, y **Movistar** en la Argentina es un usuario de avanzada en la materia, que ha logrado importantes progresos en el aseguramiento de la calidad e implementación de aplicaciones críticas aprovechando las herramientas de HP. Por eso es interesante la charla conjunta que sigue a continuación.

Señala **Alejandro Ezeiza**, responsable de la Gerencia de Certificación de TI de **Movistar**: 'Nuestra estructura de aplicaciones de software es un gran conglomerado donde conviven diferentes sistemas, los cuales se encuentran desarrollados bajo diferentes arquitecturas y bajo diferentes plataformas tecnológicas. Poseemos un área de desarrollo interna para algunas de estas aplicaciones, como así también software factories que nos brindan estos servicios sobre otras. Por otra parte, el negocio evoluciona muy rápido y los cambios son una constante. Tenemos 5 mil 'usuarios' operando sobre nuestros sistemas, cualquier falla en estos aplicativos tiene un muy alto impacto en el negocio. Es esencial asegurar la calidad de los cambios sobre Producción, como así también asegurar que la performance sea la adecuada.'

Claudio Grossling, *Applications Sales Director* para América Latina de **HP**: 'Yo llevo 10 años en el rubro. Por entonces nadie hablaba del área de calidad, hoy todas las grandes empresas están muy pendientes. Nos encargamos del ciclo de vida completo de las aplicaciones, con soluciones modulares que los clientes pueden ir incorporando de acuerdo a sus prioridades. Las áreas son *Quality Center*, es decir establecer los procesos de desarrollo y operatoria. *Calidad Funcional*, automatizar pruebas de control y mejoras. Tercero,

Performance, más allá de las aplicaciones en sí, chequear cómo funcionan en la estructura del cliente, con su hardware, infraestructura de redes, etc. *Seguridad*, controlar el acceso y el flujo de las aplicaciones en la empresa. Y *Deployment*, controlar la puesta en marcha y el time to market.'

Ezeiza: 'Hace 3 años, nuestros índices de problemas en Producción producto de cambios en las aplicaciones iban del 20 al 25%. En la actualidad y luego de cambiar nuestro modelo de Testing conjuntamente con la implementación de las herramientas de HP logramos bajar estos índices por debajo del 5%. Hacia fines del 2008 compramos las herramientas QC (*Quality Center*), QTP (*Quick Test Pro*) y LR (*Load Runner*), y durante el primer trimestre del 2009 logramos poner productiva la primera de ellas la cual ya nos generó grandes beneficios al poder contar con información de casos de prueba y defectos que permiten informar al área de Desarrollo sobre los problemas que se encuentran y de esta forma promover una mejora continua sobre todo el ciclo de vida de los cambios.'

'Hace un año se dio una muestra clave de la importancia del servicio. Se decidió hacer una actualización del hardware de la plataforma comercial (hablamos del sistema core de la empresa: venta y postventa, facturación, cobranza, entre otras funcionalidades). Dada la nueva capacidad y que todos los cálculos sobraban con creces a favor, no parecía necesario chequear la parte de performance, pero finalmente, por las dudas, resolvimos hacerlo. Sorpresa: el sistema no escalaba más de 300 usuarios concurrentes contra los 5000 a los que pretendíamos llegar. La razón de ello es que esta nueva arquitectura de hardware no era compatible con la aplicación. Si nos hubiéramos largado a implantar, la empresa no habría podido operar y yo no estaría contando todo esto como un caso de éxito... Jaja!!'

Grossling: 'Ejemplos así tenemos muchos en nuestra cartera de clientes. Una línea aérea gracias a nuestras soluciones, pudo detectar un problema en la emisión de tickets a través de Internet, si no se hubiera paralizado... el *Quality Assurance* parece algo interno, pero repercute directo al negocio. Nuestra suite está en continua evolución, en 2011 vamos a hacer foco en *Trazabilidad*, que pueda haber monitoreo y seguimiento de las aplicaciones en todas las pantallas, integral en sucesivas etapas del negocio. Esto está dentro de lo más nuevo, pero hay mucho más por ofrecer frente a lo que estuvimos comentando.'

Ezeiza hace tres meses fue nombrado responsable de certificación de todo **Telefónica**, no sólo de **Movistar**. Por lo que tiene previsto extender este tipo de soluciones al conjunto de la telco. Y también está en proyecto que la experiencia argentina se extienda a las otras **Telefónica** de la región. 'Todo esto es prueba de que se han hecho las cosas bien', coinciden ambos ejecutivos.



DESCUBRA

la verdad detrás de los mitos de la TI.

Servidores HP con la más reciente tecnología en Procesadores Intel® Xeon® serie 5600.

Cuando se trata de tecnología, no vale la pena arriesgarse. Por eso, HP revela mitos y verdades sobre la TI. Esta es una iniciativa para que pueda aclarar sus dudas sobre la Infraestructura Convergente y conocer soluciones adecuadas para su empresa. Y claro, para su presupuesto también. La verdad sin mitos. Una iniciativa HP.

Resultados que hacen la diferencia.

Visite
www.hp.com/mitosyverdades
y conozca más.

© Copyright 2010 Hewlett-Packard Development Company, LP. Intel, el logotipo Intel, Xeon y Xeon Inside son marcas comerciales de Intel Corporation en Estados Unidos de Norteamérica y otros países.

