

Caso de éxito: Terra Networks Chile



Terra es la marca del Grupo Telefónica para contenidos y servicios basados en Internet.

“Con Salesforce no he vuelto a preocuparme del estado del servicio, solo de la explotación de los datos”

Desafíos:

- El software tradicional CRM (Onyx) de cliente/servidor era demasiado costoso y exigía un considerable nivel de personalización para ajustarse a las necesidades de Terra. Además este no era ni intuitivo ni flexible y los tiempos de respuesta eran lentos.
- Se necesitaba una solución que se pudiera implementar rápidamente obteniendo la información consolidada y en forma inmediata.
- Del mismo modo, un requisito fue una solución más rápida y rentable On-Demand que tuviera un uso inferior del ancho de banda, y que pudiera configurarse para obtener un control interno completo sobre los usuarios del Callcenter y con una personalización dependiente de TI mínima.
- El aplicativo debía integrarse con la central telefónica y con el back-office (Facturación y explotación)

Solución:

- Terra seleccionó salesforce.com por su arquitectura On-Demand, su profunda funcionalidad y su sólido conjunto de herramientas de configuración.
- 67 licencias de versión Profesional implementadas en 2 meses de proyecto.
- Integración con el back-office mediante web services vía internet usando Bea Weblogic.
- Integración con la central telefónica mediante páginas web.

Resultados:

- Reducción automática de los costos debido a la menor dependencia en recursos internos.
- Mejora en la atención a cliente debido al acceso en línea de la información.
- Mejora de la supervisión de la gestión de los usuarios del Call Center y de las actividades relacionadas con servicio.
- Completa visualización en línea de la información, reflejada en reportes y paneles gráficos.
- Rápida adopción por parte de los ejecutivos del Call Center.