



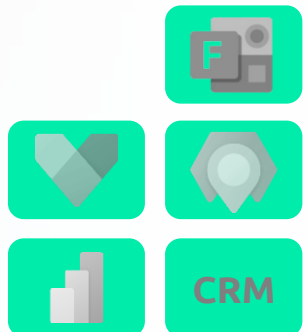
CASOS
DE ÉXITO

Optimizando la experiencia del cliente y la competitividad de los productos gracias a Dynamics 365

BANCA Y SERVICIOS
FINANCIEROS



ARG





EL CLIENTE

AW implementó Dynamics 365 Customer Service y Field Service para una de las **empresas líder en medios de pago en Argentina**, con más de 12.500 millones de transacciones procesadas al año y con más de 35 años de experiencia.

Ofrece soluciones de pago y procesamiento a bancos, comercios, empresas, fintechs y ONG. Sus servicios facilitan los pagos y las transacciones comerciales.





Principales dolores

- El cliente no tenía una plataforma única para centralizar los datos de sus clientes, consultas, reclamos, servicio técnico y encuestas.
- El servicio técnico era realizado por proveedores externos, lo que dificultaba la medición de su calidad y la resolución de problemas.
- El equipo de gestión de calidad no podía enviar encuestas a los clientes para obtener feedback.
- El sector tenía problemas para gestionar el inventario de productos.

Desafíos

1

Se debía mejorar la calidad del servicio para tomar decisiones más informadas

2

Lograr una centralización de datos que permitan entender mejor a los clientes y elevar la gestión de inventario.

3

Optimizar el servicio técnico con una integración de proveedores externos para obtener mayor coordinación y eficiencia.





¿Qué hizo AW en el proyecto?

- **Microsoft** recomendó a **AW** como socio para la implementación de un proyecto en 2017, debido a la experiencia y calidad de servicio de la empresa. Esta solución se llevó a cabo para el Contact Center donde se administraron reclamos, consultas e incidentes de los usuarios desde la plataforma de AW, teniendo una vista 360 de cada cliente con sus respectivos datos.
- AW trabajó en conjunto con el cliente para **centralizar la información de los clientes y servicios en una única plataforma** para medir la calidad del servicio de forma más precisa y tomar mejores decisiones.
- Se integró Dynamics 365 con el sistema de servicio técnico del cliente para coordinar mejor las tareas del servicio técnico y reducir el tiempo de resolución de problemas.
- Se implementaron encuestas personalizadas en Dynamics 365 para recopilar feedback de los clientes de forma más efectiva.
- Se integró Dynamics 365 con el **sistema de inventario del cliente**, para lograr una visión centralizada (aun cuando la información vive en otros sistemas) y así tomar mejores decisiones de compra y reposición.
- Se **capacitó al personal** del cliente para aprovechar al máximo las funcionalidades de la plataforma, gestionar el inventario y realizar la recopilación de información para las encuestas.
- Se realizaron integraciones con el sistema core de administrador de terminales y con los servicios de logística y distribución.
- La solución centralizó toda la información, aun cuando la misma estaba viva en otros sistemas.





¿Qué logramos?

- Centralizar consultas, reclamos, órdenes de trabajo, en una misma plataforma.
- Visualización en línea métricas del servicio.
- Obtener feedback de sus clientes.
- Visibilidad de inventario de stock de productos.

“

“El proyecto logró implementar procesos en un sector de la empresa que carecía de cualquier sistema para medir y calcular costos. Esto le permitió al cliente tener control y visibilidad, al unificar toda la información en una misma herramienta. El trabajo realizado ayudó a mejorar el producto en sí porque ahora se podía medir y entender las necesidades del negocio”.

Matías Villaroel
Líder de proyecto en AW

”





 www.awglobal.tech

 /aw-latam

 novedades@awlatam.com