



CASOS
DE ÉXITO

Petrocuyo optimizó la gestión de reclamos con la ayuda de AW y Microsoft Dynamics 365 Customer Service

MANUFACTURA



ARG





Petrocuyo es una empresa líder en la producción y comercialización de polipropileno en Argentina. Con más de 30 años de experiencia, se destacan dentro de la industria regional y han sido reconocidos por su gestión dinámica e innovadora, que genera valor para sus accionistas, clientes y empleados.





Principales dolores

- Falta de control y orden en los datos, que estaban almacenados en hojas de cálculo y documentos de Word. Esto dificultaba la gestión y análisis de la información de manera eficiente.
- Limitación en la gestión de reclamos de clientes, debido a la falta de una herramienta adecuada
- La empresa no podía ofrecer una experiencia personalizada a sus clientes, ya que no contaba con una plataforma que permitiera un seguimiento completo de las interacciones y necesidades individuales.
- La falta de automatización en los procesos de atención al cliente podía resultar en tiempos de respuesta más largos, lo que impactaba negativamente en la satisfacción del cliente.

Desafíos

1

Evaluación de las diferentes opciones para seleccionar una herramienta que cumpliera con sus requisitos específicos de la organización.

2

Implementación de una nueva tecnología para el personal que se adapte a los nuevos procesos y recibiera capacitación adecuada para utilizar eficientemente la herramienta.

3

Migrar los datos existentes de las hojas de cálculo y documentos Word a la nueva plataforma, asegurando la integridad y precisión de los datos durante el proceso.





¿Qué hizo AW en el proyecto?

- AW implementó para Petrocuyo Microsoft Dynamics 365 Customer Service con objetivos claros: mejorar la eficiencia del área de atención al cliente, promover la satisfacción, lograr una experiencia personalizada, reducir los tiempos de respuesta y automatizar los procesos de atención.
- Primera etapa del proyecto: análisis de los procesos de atención al cliente de la empresa. Se realizó un análisis detallado de los procesos de atención de Petrocuyo para identificar oportunidades de mejora y definir los requisitos del sistema.
- Segunda etapa del proyecto: se hizo énfasis en el diseño y personalización del sistema. El equipo de AW diseñó y personalizó el sistema de acuerdo con los requisitos identificados. Se crearon campos personalizados, flujos de trabajo, y reglas de validación para optimizar los procesos de atención al cliente.
- Tercera etapa del proyecto: Se le enseñó al personal de atención al cliente de Petrocuyo el uso de Microsoft Dynamics 365 Customer Service, que constaba de entender el sistema para gestionar los reclamos, hacer seguimiento a los clientes, y entender cómo responder a sus necesidades de manera más eficiente. .

“

La implementación de Dynamics 365 ha mejorado la visibilidad y centralización de la información, lo que ha facilitado la toma de decisiones, agilizado las operaciones y mejorado la colaboración entre operadores. Además, ha proporcionado un entorno confiable para el almacenamiento de información. Como resultado, se ha impulsado la eficiencia operativa y mejorado la experiencia del cliente.

”

Virginia Botiuk
Líder de proyecto en AW





¿Qué logramos?

- Impacto significativo en la visualización y gestión de los reclamos.
- Se potenció la generación de dashboards y métricas en tiempo real, lo que facilitó la toma de decisiones y mejoró la visibilidad del área.
- Petrocuyo mejoró en la seguridad de su información ya que la solución implementada garantizó la seguridad de datos de los clientes y de la empresa.

“

Con Dynamics 365 pudimos consolidar la información en una herramienta confiable y segura, además homogeneizar la información para toda la empresa. Durante todo el proyecto fue fundamental el soporte de AW para darle forma al modelo que necesitábamos y ajustarlo en tiempo y forma, para poder implementar la herramienta en el tiempo planificado.

”

Jorge Luis Farruggia
Líder de Proyecto en Petrocuyo





www.awglobal.tech



[/aw-latam](https://www.linkedin.com/company/aw-latam)



novedades@awlatam.com