





ARG

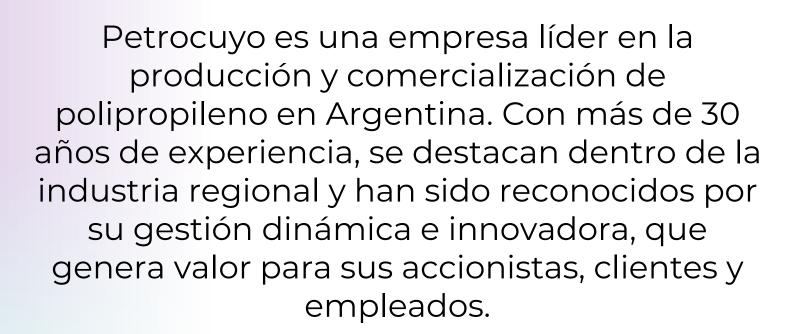
Petrocuyo optimizó la gestión de reclamos con la ayuda de AW y Microsoft Dynamics 365 Customer Service























# DOLORES Y DESAFÍAOS

### 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

CRM

• 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**



- Evaluación de las diferentes opciones para seleccionar una herramienta que cumpliera con sus requisitos específicos de la organización.
- Implementación de una nueva tecnología para el personal que se adapte a los nuevos procesos y recibiera capacitación adecuada para utilizar eficientemente la herramienta.
- 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.
- <u>Segunda etapa del proyecto:</u> 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?

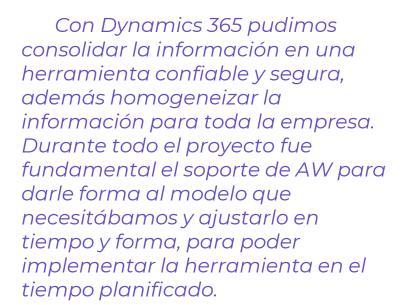








- Impacto significativo en la visualización y gestión de los reclamos.
- Se potenció la generación de dashboards y métricas en tiempo real, lo que facilitó la toma de decisiones y mejoró la visibilidad del área.
- Petrocuyo mejoró en la seguridad de su información ya que la solución implementada garantizó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



Jorge Luis Farruggia Líder de Proyecto en Petrocuyo

<sup>(\*)</sup> encuesta usuarios relevamiento inicial previo a comenzar el proyecto.









novedades@awlatam.com