

MID Business ha mejorado el proceso de control y distribución de bombonas de gas en las zonas rurales de Brasil gracias a Vitria Technology

Resumen ejecutivo:

La suite de Vitria M₃O ofrece la facultad de integrarse satisfactoriamente con numerosas tecnologías proporcionando una solución unificada. Así pues, Vitria fue una elección natural en 2008, cuando MID Business se embarcó en una alianza estratégica con una compañía telefónica (Oi), un distribuidor de gas de petróleo licuado (Ultragaz), y una compañía de tarjetas de crédito (Oi Paggo), donde era necesario integrar todas las tecnologías asociadas para poder entregar sin problemas bombonas de gas LP a los clientes en zonas rurales.

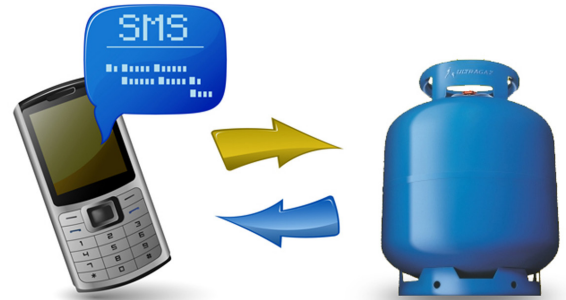
MID Business definió tres criterios esenciales de selección:

- Rápida presencia en el mercado
- Solución de bajo coste
- Facilidad de uso

Los clientes rurales, con acceso a internet nulo o limitado, echaban en falta la posibilidad de realizar pedidos y recibir bombonas de gas de LP con celeridad. Por otra parte, MID Business necesitaba realizar un seguimiento eficaz de la información de clientes importantes, durante la venta y la distribución.

El proceso de compra de una bombona de gas implica:

- Realizar un pedido a través de un mensaje de texto SMS
- Comprar con tarjeta de crédito por teléfono
- Recibir con éxito la bombona de gas



Para todo el proceso de compra en cada zona operativa es necesario, aproximadamente, un total de 400 personas, incluyendo los agentes que gestionan las facturas, personal de apoyo a la gestión y gerentes de negocio. Por ejemplo, más de 450 personas están involucradas en el proceso de distribución completo, exclusivamente para la ciudad de Fortaleza. MID Business está utilizando la funcionalidad de M₃O para automatizar los procesos, gestionar posibles incidencias, y realizar el seguimiento de los eventos para cada pedido. MID Business ofrece una capacidad de respuesta superior y en tiempo real, y una gran agilidad al negocio entregando mayor potencia a los analistas para responder así a las demandas del mercado y de los clientes.

Solución:

Carlos Roberto Freire Veiga Filho, Gerente de Soluciones de Plataforma en MID Business explicó: “El principal reto durante la selección del proveedor de software fue buscar una solución única y uniforme que cada socio pudiera desplegar rápida y fácilmente en la Nube. Tras finalizar un piloto con éxito con Vitria Technology en la primavera de 2010, decidimos ampliar la solución para dar mayor cobertura de servicios a nuestros clientes y para incrementar la colaboración interna. El piloto se realizó en sólo tres meses, incluyendo la integración con todas las tecnologías asociadas.”

Perfil de clientes:

MID Business es una empresa líder en modelos de negocio que se centra en el uso de Business Intelligence y estrategias innovadoras, para crear nuevas ventajas competitivas. Esto incluye la cartografía, modelización y optimización de procesos y modelos de negocio para transformar los datos en conocimiento. La compañía comercializa sus productos y servicios principalmente a través de intermediarios.

MID Business se creó en 2007 con profesionales de más de 20 años de experiencia en las áreas de finanzas, tecnología, salud, orientación, sociología, diseño. MID Business trabaja con clientes y socios en distintos sectores de la economía, con el objetivo de mejorar los procesos de negocio y crear funciones de valor añadido.

Desafío:

- Procesar eficientemente más de 4,50 millones de pedidos al mes

Metas y Objetivos:

- Aumentar el control sobre el proceso de gestión de pedidos a lo largo de todas los componentes de la alianza involucrados, mediante una solución de integración unificada

"M₃O se consiguió reducir el número de errores significativamente, y las incidencias se gestionan a tiempo. Por último, concluyó diciendo que ahora es posible comprender mejor el proceso interno de gestión de pedidos y monitorizarlo más de cerca."

- Carlos R. Veiga Freire Filho,
Gerente de Soluciones de
Plataforma, MID Business

Resultados:

- Reducción de tiempos de espera o latencia y mejor control del proceso de negocio
- Mayor ahorro de costes y reducción en hardware mediante la aplicación en la Nube
- Mejora de la eficiencia interna

Impacto en TI:

La implementación y configuración de la Suite M₃O fue más rápida de lo que el cliente esperaba. La construcción de la aplicación llevó, aproximadamente 500 horas, y el tiempo de aprendizaje de los usuarios de la nueva interfaz fue muy rápido. Freire Veiga Filho comentó que la parte técnica fue definitivamente más fácil de lo que esperaban. Por supuesto, el principal objetivo fue integrar las tres tecnologías de los socios mediante una única solución. MID Business seleccionó MySQL como sistema de gestión de base de datos relacional, ejecutándose en un servidor y proporcionando acceso a múltiples usuarios.



Fig. 1 Demonstration of customer gas canister order process via SMS

Repercusiones para los Clientes:

Carlos Eduardo Jereissati Ary, Gerente de Negocios en MID Business explicó que "antes de la alianza con los diferentes socios, los clientes de las zonas rurales eran simplemente incapaces de pedir, sin demoras, bombonas de gas LP debido a la dificultad de acceso al servicio. Era imposible hacer pedidos y pagar a los distribuidores de gas. Vitria Technology nos ha ayudado a satisfacer esta necesidad básica. La Suite M₃O, por otra parte, al haberse implementado en la Nube ha reducido considerablemente el grado de intrusión en las tecnologías de nuestro socios. El programa piloto nos demostró que se podían obtener beneficios mayores para las diferentes partes, las cuales mantienen sus propios centros de datos, mediante la implementación de esta solución."

Acerca de Vitria

Vitria Technology, Inc. es una compañía líder, en la industria, en Inteligencia Operacional. Nuestra innovadora solución de Inteligencia Operacional otorga al cliente el poder de analizar las actividades de negocio en marcha para tomar acciones en tiempo real. Como resultado se toman mejores decisiones y cuando realmente importan, antes de que las oportunidades se desvanezcan o los problemas se escalen. Las soluciones galardonadas de Vitria, con un extenso patrimonio como pionera en BPMS, proporcionan la espina dorsal a procesos de negocio de misión crítica en muchas compañías Global 2000. Vitria tiene clientes en Norte América, América del Sur, Europa, Asia y Australia.



Av Europa, 14 - La Moraleja
28108 Alcobendas - Madrid, Spain
Tel: +34 (91) 189 05 06
Email: spainsales@vitria.com
www.vitria.com

© 2011 Vitria Technology, Inc. Todos los derechos reservados. Vitria, BusinessWare, M₃O, Operations Book, y StreamXQuery son marcas registradas de Vitria Technology, Inc. en los Estados Unidos y otros países. Otras marcas o nombres de productos son marcas registradas de sus respectivos propietarios, compañías u organizaciones. MID Business CS 02/11