



ENTEL S.A.

FICHA TÉCNICA

INDUSTRIA

Telecomunicaciones

SOLUCIÓN DEL CASO

Transacciones en línea

PRODUCTO

IntraPlatinum

EMPRESA

Síntesis

PAÍS

Bolivia

DESAFÍO

Sistematización del control de cobranza

SOLUCIÓN

BPO (Business Process Outsourcing) del Servicio, desarrollo de facturación convergente y sistema de recaudación y ventas en línea

RESULTADOS

Mayor alcance geográfico, Integración de sistemas y reducción de costos.

TECNOLOGÍA INTEGRADA

Aplicaciones

- IntraPlatinum
- CRM Oracle
- Billing TIM
- SAP

Software de Infraestructura

- Middleware BEA Tuxedo
- Application Server BEA Weblogic
- J2EE, "C", COBOL

Hardware

- Sun Enterprise 15 K
- SUN Enterprise, 4500
- Cluster Digital GS
- Servidores Intel Linux
- Servidores Intel Windows 2000

ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

Entel S.A. es una empresa Boliviana de Telecomunicaciones perteneciente al grupo Euro Telecom de Italia, uno de los grupos de telecomunicaciones más importante del mundo. Es la empresa de Telecomunicaciones más grande en Bolivia ya que lidera los servicios de telefonía fija, telefonía móvil, larga distancia nacional, Internet y servicios de valor agregado.

Algunos de los 20 servicios que ofrecen son:

- Entel 10. Servicios de Larga Distancia. Tiene un promedio del 80% de tráfico cursado de Larga Distancia Nacional e Internacional.
- Entel Móvil. Telefonía Celular. Cuenta ya con más de un millón de clientes con sus tecnologías TDMA y GSM. Actualmente tiene el 56% de participación en el mercado de telefonía celular en Bolivia.
- Telefonía Fija. Cuenta con más de 700000 líneas habilitadas.
- Entel Internet. Wi-Fi de banda ancha, Dial Up. ADSL y Online.
- Servicios de Valor Agregado. Teleconcursos, Teleinformación y Televotación Directa.

"Síntesis siempre nos ayuda a encontrar soluciones en tiempos muy cortos, su respuesta bajo presión de tiempo es muy buena. Tenemos muy buena sinergia con Síntesis para implementar nuevos proyectos y su disposición para un mejor servicio es sin duda una virtud".

Edwin J. Cossio Jemio

Gerente Facturación, Cobranzas y Riesgo Crediticio.

ENTEL

ecossio@entelsa.entelnet.bo

¿Por qué Síntesis?

Por que Síntesis es la empresa más grande de transacciones en línea de Bolivia. Cuenta con más de 10 años de experiencia y compone su estrategia mediante la integración de sistemas, desarrollo de aplicaciones a la medida y consultoría especializada teniendo como objetivo el de proveer en Latinoamérica productos y servicios de integración transaccional utilizando tecnología "state of the art", con calidad y seguridad garantizadas, de forma competitiva y responsable para satisfacer las necesidades y requerimientos de sus clientes.

DESAFÍO

Desde 1996 el mercado de las telecomunicaciones en Bolivia es desregularizado lo que dió inicio a una etapa de competencia entre empresas por ganar mayor segmentos del mercado boliviano, sobre todo en lo que se refiere a telefonía celular.

Toda esta oferta de servicios debía estar impulsada por mejoras a la altura de las necesidades del cliente por lo que un punto muy importante era la facturación que en ese entonces tenía limitaciones tecnológicas.

Fue así que Entel decidió implementar la cobranza de facturas en las principales entidades financiera de Bolivia, sin embargo, debido a que las Bases de Datos de las facturas eran replicadas en varios bancos se ocasionaron diversos problemas como duplicidad en el pago de facturas. Además la actualización fuera de línea por medios magnéticos presentaba problemas como devolución de dinero, personal ocupado, clientes descontentos y quejas constantes.

PROCESO

En 1999 Síntesis y Entel desarrollan un trabajo conjunto bajo un desafío tecnológico que dió como resultado la puesta en marcha de 3500 tareas que debían ser coordinadas entre todos los actores responsables de este proceso, como ser: proveedores de software, proveedores de equipos de comunicación y servidores además de equipos de capacitación. Todo esto tomando en cuenta la difícil tarea de implementar una herramienta de última generación a ser usada por primera vez en Bolivia.

El diseño tenía el desafío de hacer que la información este alojada y disponible en cada uno de las entidades financieras en todo Bolivia, de manera que el único momento donde se puedan ver juntas todas las deudas fuera en la pantalla del cajero o cualquier dispositivo empleado para el pago.

Para lograr este objetivo, el equipo de Síntesis utilizó un Sistema Integrado de Gestión, trabajando bajo la metodología de Programación Orientada a Objetos y apoyada en herramientas tecnológicas como: Base de Datos Distribuida, Integración Multiplataforma y el Monitor Transaccional Tuxedo de BEA.

Simultáneamente al desarrollo del sistema de transacciones en línea existía la tarea de capacitar a los futuros usuarios del sistema, para esto Síntesis desarrolló cursos interactivos, guías de apoyo y encuestas de retroalimentación que hoy en día se traducen en una plataforma integral de e-learning que atiende y da soporte a los múltiples usuarios del sistemas de Síntesis.

RESULTADOS

La implementación de IntraPlatinum de Síntesis dió como resultado los siguientes beneficios:

Mayor alcance geográfico: Incremento del alcance financiero nacional en un 80% lo que permitió llegar a poblaciones más alejadas. Esto representaba:

- 110 Poblaciones
- 50 Entidades Financieras
- 400 Agencias de cobranza
- 3500 POS (Punto de Venta)

Integración de sistemas: Actualización diaria de datos, modificaciones de información de un día para otro, integración de Call Centers con información en línea

Reducción de Costos: Recuperación de porcentaje de mora, simplificación de procesos de conciliación y actualización, reducción de personal de sistemas.

DESARROLLO CONTINUO

Como en esta vida lo único constante es el cambio, las mejoras no tardaron en llegar, bajo el seguimiento de Síntesis se procedió al desarrollo de los siguientes procesos:

- Integración Total con plataforma de prepago para recarga de minutos en línea.
- Transición de arquitectura del sistema de una capa a "n" capas con escalabilidad horizontal y vertical
- Integración B2B con Administradora de Tarjetas de Crédito que permite doblar los puntos de cobranza sin ningún riesgo
- Diversificación de los medios de pago
- Desarrollo de nuevos sistemas de pago: Pago por Internet, transacciones por IVR y pago a través de celulares (WAP)
- Creación del modelo de Cuenta Corriente para canales comerciales.
- Integración con portales de entidades financieras.