

## TSG Ltd redujo los costos de integración de SAP Business One al utilizar TaskCentre para SAP



“TaskCentre para SAP Business One creó para nuestra empresa un retorno de la inversión monetaria y productivamente. Vemos el producto como un elemento esencial de SAP Business One.”

**Sean Ware, Managing Director de TSG Ltd**

SAP Business One

# TaskCentre®

La solución líder de Business Process Management del Reino Unido.

### Los Requisitos de la Empresa

- ⇒ Integrar costo-eficiente ModernBill con SAP Business One
- ⇒ Ampliar y automatizar los procesos de servicio al cliente
- ⇒ Erradicar el ingreso de información repetitiva y errores asociados

### Solución

- ⇒ La extracción, formateo y entrega de información importante entre SAP Business One y ModernBill

#### ► Compañía

TSG Ltd

#### ► Industria

Telecoms

#### ► Locación

Irlanda

### Beneficios Ofrecidos

- ⇒ Integración estrecha entre ModernBill con SAP Business One
- ⇒ Automatización de procesos para soporte al cliente
- ⇒ Erradicar el ingreso de información repetitiva y errores asociados
- ⇒ Incremento de la productividad de los empleados
- ⇒ Reducción de llamadas entrantes para soporte
- ⇒ Incremento en la satisfacción del cliente
- ⇒ Eliminación de procesos que no añaden valor

## Caso de Estudio: TSG Ltd

Automatizando Procesos del Negocio

# TaskCentre

Orbis Software (UK)

TSG Ltd ([www.tsg.ie](http://www.tsg.ie)) es una joven e innovadora compañía que provee alta calidad en soluciones TI & Telecomunicaciones a pequeñas y medianas empresas en Irlanda.

Con más de 30 años de experiencia en la industria, TSG Ltd rápidamente se transformó líder en web hosting, y especialistas en telecomunicaciones y redes.

Sus oficinas centrales se ubican en Cork City, con una oficina en Dublin. TSG Ltd cuenta con 700 clientes y ofrece servicio a empresas reconocidas.

### **TSG Ltd y su interés en TaskCentre para SAP Business One**

La industria de las Telecomunicaciones es reconocida por su competitividad, y establecer un negocio próspero es difícil. Sin embargo, con su experiencia, enfoque a su nicho de mercados y fuerte servicio al cliente, TSG Ltd ha creado una envidiable reputación al ofrecer soluciones “end to end”.

El interés de TSG por TaskCentre, coincidió con su cambio de Sage Line 50 a SAP Business One. Sean Ware Managing Director de TSG Ltd explica lo anterior. “Decidimos cambiarnos de Sage Line 50, ACT! y una solución de “help desk” por el problema que teníamos con múltiples bases de datos. SAP Business One provee integración en Contabilidad, CRM, y “Support Desk” dentro de una sola base de datos. Sin embargo, como cualquiera de las aplicaciones de negocios, SAP Business One, representaba un almacén estático de datos.

Identificamos la necesidad de automatización de procesos, es ahí cuando conocimos TaskCentre por nuestro proveedor de SAP Business One.

### **TSG Ltd y TaskCentre para SAP Business One al integrar ModernBill con SAP Business One.**

ModernBill es una aplicación importante para un especialista de “hosting” como TSG Ltd, ya que facilita cobro online, cobro automático y cobros periódicos. Sin embargo, retener información financiera fuera de la aplicación de contabilidad era un dolor de cabeza para TSG Ltd. “Con Sage Line 50 y con SAP Business One, no existe integración con ModernBill. Ello significó que un empleado trabajara la mitad del día cada semana para transferir manualmente órdenes a SAP Business One.”

El impacto de dicha actividad repetitiva para los empleados se duplicó, se dedicaban 24 días al año a procesos que no añadían valor a la compañía. Por otra parte, se cometían errores, los cuales resultaban en más actividades para los empleados y estados financieros incorrectos.

La habilidad de TaskCentre para SAP Business One de integrar ModernBill con SAP Business One erradica el problema que ocurre en negocios similares al de TSG Ltd.

## Caso de Estudio: TSG Ltd

Automatizando Procesos del Negocio

# TaskCentre

Orbis Software,  
2 Nuffield Road,  
Nuffield Industrial Estate,  
Poole, BH17 0RL, Dorset.  
T: 01202 241115  
F: 01202 241116  
W: [www.orbis-software.com](http://www.orbis-software.com)

### Automatización de procesos clave del cliente

En industrias técnicas, un buen soporte al cliente es vital para la reputación y crecimiento, TSG enfatiza en exceder sus niveles de servicio acordados. El proceso de servicio al cliente demanda administración de forma manual para el empleado que lo puede distraer de actividades importantes. Sean Ware comenta, "Normalmente con una llamada para soporte, lo teníamos que confirmar de forma manual con el cliente. Además, los clientes tenían que llamar para ver el estatus del soporte, lo cual requería tiempo para ingenieros de soporte.

Para resolver dicho problema, Sean y su equipo usan TaskCentre para SAP Business One para automatizar notificaciones a los clientes informando de sus actividades de soporte.

Al proveer dicho nivel de soporte desde SAP Business One se ha tenido un impacto rotundo en la productividad del empleado. "Al remover los repetitivos procesos al informar a clientes que su llamada a soporte ha sido registrada, el equipo obtiene más tiempo para dar soporte. Para una empresa de nuestro tamaño es una ventaja importante" comentó Sean.

Adicionalmente TSG Ltd utiliza TaskCentre para SAP Business One para informar a los clientes cuando el incidente se haya resuelto.

Sean explicó el efecto de lo anterior; "Una vez más al entregar información a los clientes de manera proactiva, reducimos el número de llamadas entrantes para nuestros ingenieros de soporte y por ello removemos actividades q no añaden valor."

### TSG Ltd y sus planes a futuro con TaskCentre para SAP Business One.

Como usuario relativamente nuevo de TaskCentre, TSG Ltd ha comenzado apenas a utilizar las capacidades del producto. Sin embargo, Sean ha identificado áreas del negocio las cuales se beneficiarán por la automatización. Sean comenta; "Planeamos usar el producto para automatizar la creación de aspectos sobre llamadas de soporte dentro de SAP Business One, lo cual, en conjunción con nuestros procesos actuales, facilitarán las actividades enteras de soporte."

Otros procesos que TSG busca automatizar son la creación y entrega de campañas de mercadotecnia al ofrecer nuevos productos o servicios por e-mail.

Cuando se le preguntó a Sean sobre un comentario final de TaskCentre para SAP Business One, él comentó: "TaskCentre para SAP Business One creó para nuestra empresa un retorno de la inversión monetaria y productivamente. Vemos el producto como un elemento esencial de SAP Business One."