

**Pace Telecom automatiza SAP Business One para mejorar la productividad y reducir sus costos.**

“TaskCentre sin duda cumple con el retorno de la inversión de la empresa y creemos que es la solución perfecta para nuestras aplicaciones SAP Business One y Ability.” **Jamie Hughes, Managing Director de Pace Telecom.**

SAP Business One

**TaskCentre**®

La solución líder de Business Process Management en el Reino Unido

### Requisitos de la Empresa

- ⇒ Remover a empleados con grandes habilidades de tareas repetitivas diarias de administración.
- ⇒ Permitir a SAP Business One integrarse con otras aplicaciones.
- ⇒ Fluidez en los procesos de retención de clientes y reventa a clientes antiguos.

### Despliegue de la Solución

- ⇒ Extracción, formateo y entrega de información para y de su aplicación SAP Business One.
- ⇒ Extracción, formateo y entrega de información de dos bases de datos diferentes.

### Beneficios Obtenidos

- ⇒ Incremento en la productividad de los empleados.
- ⇒ Mejora en sus niveles de retención de clientes.
- ⇒ Mejor toma de decisiones.
- ⇒ Reducción de costos operacionales.
- ⇒ Procesos de reportes automáticos.
- ⇒ Mejora en la exactitud de introducción de información.
- ⇒ Una plataforma por la cual racionalizar sus operaciones.

#### ► Empresa

Pace Telecom

#### ► Industria

Telecomunicaciones

#### ► Localización

Reino Unido

## Caso de Estudio: Pace Telecom

Automatización de Procesos

# TaskCentre

Orbis Software (UK)

Pace Telecom es una empresa de comunicaciones con divisiones altamente exitosas en los sectores móviles y de línea fija. También cuentan con un canal exclusivo de socios.

Pace Telecom emplea más de 40 personas y generan ingresos de más de £8m.

### **Pace Telecom y su interés inicial en TaskCentre.**

Al poco tiempo de implementar exitosamente la aplicación ERP y CRM SAP Business One, Pace Telecom identificó las ventajas competitivas que pudiese obtener al integrar dicha herramienta con otras dos bases de datos de la empresa.

Las otras dos aplicaciones de la empresa almacenaban información de más de 10 mil cuentas y Pace Telecom buscaba actualizar los registros de una manera dinámica en SAP Business One cuando se hicieran cambios en alguna de las dos bases de datos. Además, Pace Telecom requería que dichas actualizaciones iniciaran procesos de fluidez de tareas cuando fuese requerido.

Dichos requerimientos fueron comentados por Jamie Hughes, Managing Director de Pace Telecom. "Somos un negocio con un crecimiento acelerado y para seguir en dicho camino necesitamos aplicaciones que se integren entre sí. No queríamos los costos asociados de emplear personas capaces para identificar cambios, actualización de SAP Business One y la administración que un cambio genera en las bases de datos.

En esta etapa fue cuando comenzamos a investigar sobre las capacidades de TaskCentre."

### **Pace Telecom y la eliminación de administración repetitiva y costosa.**

Pace Telecom opera en una industria competitiva y el nivel de éxito alcanzado demuestra la calidad de sus productos y servicios. Sin embargo, como en toda empresa, existen oportunidades para mejorar procesos del negocio.

Un proceso que Pace Telecom estaba interesado en mejorar era el de retención de clientes. Aunque Pace tiene un registro ejemplar al retener clientes de Vodafone, ello implicaba un costo; el cual era la necesidad de emplear a personas en actividades de administración repetitivas. Jamie Hughes Managing Director de Pace Telecom quería remover la administración que envuelve esta actividad esencial. "Retener a los clientes es más barato que conseguir nuevos. Es por ello que vimos en las capacidades de automatización de TaskCentre una gran oportunidad para mejorar la retención de clientes, removiendo la administración que rodea dicho proceso."

Pace Telecom utilizó TaskCentre para monitorear su SMTP para correos entrantes enviados desde Vodafone que tuvieran archivos xls o csv. TaskCentre interroga la información de dichos archivos (que en esta instancia mostraba mensajes de no conexión), importaría dicha información a SAP Business One y activaría una actividad para el CRM.

## Caso de Estudio: Pace Telecom

Automatización de Procesos

# TaskCentre

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

Los beneficios comerciales que se obtienen de dicho proceso automatizado son comentados por Jamie. "TaskCentre ha erradicado horas de administración repetitiva y ha sido esencial en la mejora de nuestros niveles de retención de clientes."

Organizaciones como Pace Telecom constantemente tratan de mejorar los procesos del negocio y en este ejemplo Pace extendió el proceso de retención de clientes para también darle fluidez a las actividades de reventa a clientes antiguos. Básicamente, se modificó la tarea de retención de clientes para monitorear correos entrantes con desconexiones con clientes; TaskCentre genera una actividad para poder tener de vuelta a sus clientes.

### **TaskCentre y la automatización de reportes de Pace Telecom.**

Durante el proceso de consultoría, Pace Telecom identificó más de 50 procesos automatizados que reducirían costos operacionales y aún mas importante para los directores, incrementarían la productividad de los empleados.

Específicamente, los resultados de la consultoría encontraron que la creación diaria, semanal y mensual de reportes y su distribución obstaculizaban a los empleados de conducir tareas más productivas. Con ello en mente Pace Telecom uso las capacidades de TaskCentre de Automatización de Documentos para automatizar reportes de forma periódica de ventas, finanzas, flujo de efectivo y pérdidas y ganancias.

Los beneficios que Pace Telecom alcanzó al automatizar los procesos de reportes fueron comentados por Jamie, "El retorno de la inversión de TaskCentre es inmediato. Todos mis colegas se encuentran muy contentos de que la administración repetitiva ha sido removida de sus actividades laborales."

La incorporación de TaskCentre a SAP Business One y Ability ha contribuido a la eficiencia operacional. Al automatizar más de 50 procesos como el monitoreo y reporte de introducción de datos, Pace Telecom se ha posicionado a si misma para un crecimiento rápido y sostenible.

### **Pace Telecom y sus planes futuros con TaskCentre.**

Como todas las empresas que usan TaskCentre, Pace Telecom tiene una serie de planes futuros para el despliegue de la Gama de Business Process Management. Jamie comentó, "Como se pueden imaginar, estoy renuente de ir muy especifico en esta etapa pero crearemos una serie de soluciones de fluidez de tareas que requerirán a los empleados."

Cuando se le preguntó a Jamie sobre su experiencia con TaskCentre hasta este punto, comentó lo siguiente, "TaskCentre sin duda cumple con el retorno de la inversión de la empresa y creemos que es la solución perfecta para nuestras aplicaciones SAP Business One y Ability."