

# SISTEMA CRM EN VIVO BRASIL

IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA  
DE GESTIÓN DE VENTAS  
CORPORATIVO PARA ATENDER  
A LOS SEGMENTOS FIJO Y MÓVIL  
DE FORMA CONVERGENTE



**vivo**

## Contexto

### Mejorar la eficiencia operativa y gestión del cliente

Vivo es el mayor operador de servicios móviles de telefónica en Brasil y Sudamérica con más de 60 millones de usuarios. Desde julio de 2010, Vivo pertenece íntegramente al Grupo Telefónica y cuenta con una cuota de mercado del 30% en Brasil, proporcionando servicios en más de 3000 ciudades a lo largo del país.

Indra es el mayor integrador de soluciones tecnológicas en Vivo desde el año 2000, desarrollando y manteniendo una gran cantidad de sistemas core de la operadora que incluyen desde el inventario de red hasta la plataforma SAP.

Este proyecto abarca la implantación de un sistema CRM para la gestión del ciclo de ventas a grandes empresas con el objetivo de mejorar la eficiencia y las capacidades de la compañía así como la percepción del cliente en calidad del servicio ofrecido.

## Una de las mayores implantaciones de Siebel en el mundo

El proyecto inicial comenzó con la implantación de un sistema CRM cuyo alcance se fue ampliando para atender de forma convergente tanto las ventas de productos móvil como de líneas fijas.

El proyecto estaba centrado en la implantación de una solución de soporte al proceso de ventas para Vivo Business (área comercial de grandes cuentas y PYMEs) incluyendo desde el primer contacto con el cliente hasta la realización de la venta y posterior recepción por el mismo.

Durante la realización del proyecto, fue necesaria la coordinación de todas las áreas de la compañía involucradas en el proceso: atención al cliente, equipo de ventas, logística, crédito, back-office y tramitación.

La implementación de la solución abarcó el diseño, desarrollo e instalación de un sistema CRM basado en Oracle Siebel Communications 8.1 y que proporciona el soporte a los procesos, flujos de datos e integración con los sistemas de Vivo.

El core de la aplicación incluye las siguientes funcionalidades:

- Gestión de clientes, carterización, cuentas y contactos.
- Configuración y administración del catálogo de productos y servicios.
- Gestión de pedidos (input de pedido, control de actividades, gestión de alzadas de aprobación, generación de contratos, monitorización de la activación de líneas y servicios).
- Gestión de oportunidades y propuestas de negocio.
- Informes de inteligencia de negocio basados en actividades y negocio.

## Beneficios

## Foco en negocio y actividad comercial

La estrategia de la implementación, estuvo orientada a la centralización, la optimización y la adaptación de los sistemas a las necesidades de negocio de Vivo, dentro de un paradigma multicanal, multiempresa y de marca única.

Con este proyecto se han desarrollado las capacidades competitivas de Vivo en un complejo entorno de gran expansión para mejorar la rentabilidad de la operación y fidelizar así a los clientes más rentables.

Desde el punto de vista operativo, ha ayudado a Vivo a reducir drásticamente las tareas manuales que se venían realizando hasta la fecha, reduciendo los errores y permitiendo a la organización un mayor foco en el negocio y la actividad comercial. Además, se proporcionan las herramientas para el control de actividades, planificación y monitorización que contribuyen a un incremento de ventas y eficiencia.

## Resultados

## Objetivos alcanzados

- Aumento de las ventas. Activación mensual de más de 200.000 nuevas líneas.
- Reducción de los plazos de entrega. Tiempo medio desde la detección de la oportunidad, hasta la activación de los productos y servicios y entrega de los equipamientos al cliente, de 4 días.
- Mejora la visión centralizada de las actividades y ventas realizadas localmente.
- Ajuste de los costes de preventa, logística y compras.
- Reducción de los márgenes de errores en la confección y entrega de los productos y servicios.
- Eficiencia en la administración del flujo comercial.
- Ampliación de la visión estratégica del negocio.

## Indra en el sector

## Sistemas para más de 280 millones de clientes

Indra tiene una amplia experiencia en la prestación de servicios y desarrollo de soluciones en el mercado de operadores de telecomunicaciones y media, donde ha desarrollado sistemas para más de 280 millones de clientes de operadores móviles

Su oferta incluye sistemas de soporte de negocio y operaciones, servicios de gestión a productoras audiovisuales, estaciones de comunicaciones vía satélite e infraestructuras de TI.

Entre sus clientes más importantes en el ámbito se encuentran Telefónica, Vodafone, Orange, British Telecom, Vivo, O2 y la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá (ETB) entre otras.

