

SAE

SERVICIO DE
ADMINISTRACIÓN
Y ENAJENACIÓN
DE BIENES
AUTOMATIZACIÓN
DE PROCESOS DEL
ÁREA ATENCIÓN A
CLIENTES.



RESUMEN:

PAÍS: MÉXICO

SECTOR: GOBIERNO,

PERFIL DEL CLIENTE: EL SAE ES UN ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL CON PERSONALIDAD JURÍDICA Y PATRIMONIO PROPIO, AGRUPADO EN EL SECTOR COORDINADO POR LA SHCP (SUBSECRETARÍA DEL RAMO).

Necesidades del Proyecto: SAE es un órgano federal encargado de comercializar bienes a través de subastas, estos bienes son proporcionados por varias entidades federales, estos bienes tienen tal diversidad que va desde autos hasta cámaras fotográficas etc. Posteriormente a las ventas realizadas los clientes pueden realizar varios trámites post venta como reclamaciones y refacturación para esto SAE tiene un centro de atención con varios canales de entrada, es decir que el inicio de los trámites puede ser por una llamada telefónica o bien presencial. El problema focal que tenía SAE era que dichos trámites eran muy tardados y no existía una correcta comunicación entre las diversas áreas que atendían los trámites así como el control manual que no permitía la correcta atención a los clientes.

La solución de Syndeo: La oferta de Syndeo consistió en la implementación de la herramienta de Microsoft CRM Dynamics 4.0 con el módulo de Service (Gestión de Casos) personalizada a los requerimientos de SAE, la solución fue implementada bajo la metodología SureStep 1.5 y la establecida por el Project Management Institute, la solución fue implementada bajo una plataforma de Sistema Operativo Windows Server 2003 y como motor de base de datos SQL Server 2005.

Resultados

Al final de la implementación se lograron los siguientes objetivos:

- 1) Automatización de Procesos del área Atención a clientes
- 2) Eficientar la comunicación entre las diversas áreas que atienden los trámites a través de la automatización de flujos de trabajo
- 3) Llevar un correcto control de proceso donde se controla el status por el cual pasa cada trámite
- 4) Reducción de tiempo en la solución de un trámite
- 5) Generar estadísticas de tiempo de atención