

ROFEX

La compañía de intermediación financiera eligió SugarCRM para optimizar la gestión de casos de Atención al Cliente y Ventas y mejorar sus procesos.



País:

Argentina

Cliente:

ROFEX

Industria:

Finanzas

Departamento:

Atención al Cliente y Ventas

Sitio Web:

www.rofex.com.ar

Solución

SugarCRM

Enterprise Edition

Tiempo de**implementación:**

4 meses

Cantidad de usuarios:

10

Introducción

ROFEX es un mercado en el cual distintas contrapartes (bancos, sociedades de bolsa, agroexportadores) negocian instrumentos financieros (contratos futuros de dólar, agropecuarios, de commodities, de oro, de petróleo, de bonos, de índice merval, acciones, etc.) en un ámbito electrónico.

La misión de **ROFEX** es brindar servicios de alta calidad, tecnología y la oferta más amplia e integrada de instrumentos para que los Agentes puedan aumentar la cantidad de clientes que acceden al mercado de capitales con objetivo de cobertura de precios e inversión, y de esa manera contribuir a la formación de precios y al crecimiento de la economía Argentina.

ROFEX comenzó a operar hace 104 años en la ciudad de Rosario y también cuenta con oficinas en la ciudad de Buenos Aires. En 2011 adquirió **Primary S.A.**, uno de los principales proveedores de servicios transaccionales para bancos, brokers e inversores en América Latina.

Iván Dalonso, Gerente Comercial de la firma, tiene a su cargo las áreas de Customer Care –cuya relación no es con clientes finales sino con intermediarios o agentes que operan en el mercado- y de Ventas de la empresa Primary.

Necesidad: mejorar los procesos

El área de Atención al Cliente tiene relación con los intermediarios o agentes que operan en el mercado. El registro de esa interacción se realizó inicialmente, hace más de un siglo, de manera artesanal en papel, luego pasó a ser electrónico, más tarde en planillas de Excel, en el año 2010 se incorporó la primera plataforma CRM (Microsoft Dynamics CRM) y en 2014 se comenzó a evaluar la posibilidad de cambiar de proveedor.

“Decidimos la migración hacia Sugar a través de la provisión de servicios de GrowIT, con el objetivo de registrar toda la interacción con los clientes, pero no simplemente con el fin de registrarlo, sino que ese registro se transforme en un feedback para mejorar los procesos continuamente en función de la estadística que genera esa retroalimentación”, explica Iván Dalonso.

Caso de Éxito: ROFEX

Solución

Al momento de evaluar distintos proveedores, decidieron optar por Sugar Professional por tratarse de una plataforma Open Source y porque ofrecía la mejor experiencia de usuario, además de presentar un óptimo y equilibrado desempeño en sus distintos módulos (Atención al cliente, Ventas, Campañas, etc.).

En cuanto a la decisión de contratar los servicios de GrowIT, Dalonso indica que “es una compañía con un core muy fuerte en CRM, no es una más de miles de soluciones que ofrece, sino que están muy enfocados en eso y creo que hay un nivel profesional que a nosotros nos resulta muy ajustado a lo que necesitamos”.

“GrowIT es una compañía con un core muy fuerte en CRM, no es una más de miles de soluciones que ofrece, sino que están muy enfocados en eso y creo que hay un nivel profesional que a nosotros nos resulta muy ajustado a lo que necesitamos”.

Iván Dalonso
Gerente Comercial

El proceso de migración

El primer paso consistió en elaborar un dimensionamiento de la necesidad y de la herramienta con la que **ROFEX** contaba hasta el momento. Se analizó cómo utilizaban el CRM y por qué era necesario migrar, además de detectar prestaciones adicionales que Sugar podía ofrecerles.

Trabajaron con el equipo de Ingeniería y el equipo Comercial de GrowIT hasta llegar al momento de implantación de la plataforma, luego se realizó una capacitación y se habilitaron los módulos de Customer Care (para administración de casos) y los módulos de Ventas, porque si bien **ROFEX** no comercializa productos o servicios, sí lo hace **Primary**, la compañía de sistemas que vende software y que forma parte del grupo.

Está previsto próximamente habilitar un módulo para la gestión de Campañas.

El Gerente Comercial de **ROFEX** destaca el trabajo realizado por GrowIT: “El proceso fue realmente muy bueno, siempre surgen problemas, en cualquier implantación, pero lo bueno es que la respuesta a estos problemas fue muy ágil de parte de GrowIT, la interacción fue siempre muy positiva y productiva (...) Fue un proceso que se cumplió dentro de los tiempos establecidos”.

Luego de la implantación y capacitación, la relación con GrowIT continúa siendo frecuente y está dirigida especialmente a asistir a los usuarios (Soporte) y a desarrollar nuevos proyectos y funcionalidades de acuerdo a los objetivos del negocio (Comercial).

Caso de Éxito: ROFEX

“La plataforma actual de Sugar nos está permitiendo registrar alrededor de 100 casos por día por ciertas cuestiones de facilidad de uso, de automatización (...) nos incrementó drásticamente el promedio de casos que se registran”.

Iván Dalonso
Gerente Comercial

Resultados

El primer resultado fue muy notorio en lo relativo a accesibilidad. Las plataformas anteriores tenían limitaciones en cuanto al tipo de browser desde el que se accedía, en tanto que a Sugar se accede a través de cualquier navegador y dispositivos móviles.

En cuanto a la agilidad de registro de la información, se produjo un aumento en la cantidad de casos procesados. Antes de la migración, el área de Atención al Cliente registraba entre 10 y 20 casos por día porque carecía de ciertas funciones de usabilidad. “La plataforma actual de Sugar nos está permitiendo registrar alrededor 100 casos por día por ciertas cuestiones de facilidad de uso, de automatización (...) nos incrementó drásticamente el promedio de casos que se registran” indica Dalonso.

También se advirtió un cambio notable en todo lo relativo a reportes. Los informes son ahora mucho más dinámicos. “Ese dinamismo permitió que, cuando uno necesita tomar decisiones pueda acceder al reporte de manera sencilla y el problema

no sea cómo generar y obtener un reporte, sino qué decisión tomar a partir de lo que el reporte ya te muestra. Y eso lo logramos indudablemente con Sugar”, señala el Gerente Comercial de **ROFEX**.

Próximos pasos

Luego de habilitar el módulo de Campañas, la compañía tiene previsto incorporar Advanced Workflow para facilitar la creación de flujos de tareas por parte de algunos usuarios, mejorando de esta manera los distintos procesos del área. Para ello ha migrado recientemente de la versión Professional de Sugar a la edición Enterprise.

Por otra parte, siguiendo el objetivo de mejorar el desempeño del área, será necesaria la integración de Sugar con las herramientas core de ROFEX, es decir, con las plataformas internas para el negocio. Esto permitirá que haya interacción y tráfico de datos entre ambas plataformas, que serán conectadas a través de Web Services para que toda la carga se haga en una de ellas y se sincronice automáticamente. De esta forma se garantiza que la misma información esté disponible en los distintos sistemas y se reduce la posibilidad de inconsistencias.

Todos los procesos de negocio de ROFEX van acompañados de tecnología y cada vez más tienen la variable CRM incluida en el análisis. Por tal motivo, explica Dalonso, “es muy importante que todas las funcionalidades de Sugar podamos tenerlas preparadas y escalables para todos los proyectos de negocio que tenemos”

Dentro de las acciones futuras, también está previsto relacionar Sugar con las redes

Caso de Éxito: ROFEX

sociales de la organización.

“Ese dinamismo permitió que, cuando uno necesita tomar decisiones pueda acceder al reporte de manera sencilla y el problema no sea cómo generar y obtener un reporte, sino qué decisión tomar a partir de lo que el reporte ya te muestra. Y eso lo logramos indudablemente con Sugar”.

Iván Dalonso
Gerente Comercial

Ventajas de trabajar con GrowIT

Para **ROFEX**, implementar Sugar de la mano de GrowIT supuso muchas ventajas, entre ellas:

- Proximidad y respuesta inmediata: “Nosotros decidimos no quedarnos sólo con el soporte oficial que provee Sugar sino también recurrir a GrowIT como una capa adicional de soporte, por un tema de cercanía, de idiosincrasia (...) es lo más conveniente y necesario para compañías de nuestro

país, tener un proveedor local que te entiende y te da respuesta inmediata (...) La respuesta es muy buena, en tiempo y en forma”.

- Predisposición y profesionalismo del equipo de GrowIT para dar solución a todos los requerimientos. En este sentido, Dalonso sostiene: “Si bien suelen aparecer problemas, es natural que suceda, lo importante es que siempre hay mucha predisposición de todo el equipo en resolverlos de manera rápida y eso es muy tranquilizador”.
- Especialización de GrowIT en estrategia CRM: “Noto que el proveedor tiene un conocimiento muy fuerte de la variable de negocio, del CRM como concepto, más allá de la plataforma, entonces nos tranquiliza saber que no estamos tratando con un proveedor que te ofrece un CRM y te puede ofrecer una licencia de Office y una PC y un router... sino que es un proveedor que se dedica a esto como negocio, y eso para mí es tranquilizador porque, en el caso de GrowIT, el equipo nos demuestra eso, que cuando planteas un requerimiento lo asimilan de inmediato, no hay que ser muy insistente en transmitir lo que estás esperando” comenta Iván Dalonso.

Caso de Éxito: ROFEX

Acerca de ROFEX

ROFEX es un mercado en el cual distintas contrapartes (bancos, sociedades de bolsa, agroexportadores) negocian instrumentos financieros (contratos futuros de dólar, agropecuarios, de commodities, de oro, de petróleo, de bonos, de índice merval, acciones, etc.) en un ámbito electrónico.

La misión de **ROFEX** es brindar servicios de alta calidad, tecnología y la oferta más amplia e integrada de instrumentos para que los Agentes puedan aumentar la cantidad de clientes que acceden al mercado de capitales con objetivo de cobertura de precios e inversión, y de esa manera contribuir a la formación de precios y al crecimiento de la economía Argentina.

ROFEX comenzó a operar hace 104 años en la ciudad de Rosario y también cuenta con oficinas en la ciudad de Buenos Aires. En 2011 adquirió Primary S.A., uno de los principales proveedores de servicios transaccionales para bancos, brokers e inversores en América Latina.

Acerca de GrowIT

GrowIT es una consultora de tecnología informática especializada en la implementación, adaptación e integración de soluciones de negocio.

Los profesionales que integran **GrowIT** disponen de la experiencia y permanente capacitación que exige el mercado actual y se destacan además por su compromiso con los objetivos y requerimientos de cada cliente.

El trabajo realizado en numerosos proyectos en toda Latinoamérica ha posicionado a **GrowIT** como **especialistas en CRM**, acompañando a empresas de diferentes industrias en sus desafíos continuos.

Caso de Éxito: ROFEX