



Multicanal
Buenos Aires, Argentina
www.multicanal.com.ar

Industria:

Medio de Comunicación

Ingresos Anuales:

US\$190 millones

Empleados:

2,500

Productos & Servicios de Oracle:

Oracle E-Business Suite Special Edition
Oracle Inventory Management
Oracle TeleSales
Oracle TeleService
Oracle Field Service

Implementador:

Oracle Support Service

"Con Oracle hemos tenido un salto tecnológico que nos permite utilizar herramientas más modernas. Hoy podemos considerar servicios de valor agregado como páginas Web para los clientes y dispositivos móviles para los técnicos." – Roberto Veigl, Gerente de Sistemas, Multicanal

Multicanal Incorpora una Plataforma de CRM Reduciendo Costos

Constituida en 1991 en Argentina e incorporada un año después al Grupo Clarín, Multicanal es hoy la empresa líder de televisión paga en América Latina. Desde entonces y mediante una política de expansión, Multicanal mantiene un creciente aumento de su participación en el mercado. Este crecimiento se ha complementado con la constante inversión, la innovación tecnológica, el desarrollo de nuevos productos y servicios, y la búsqueda de la excelencia en la atención al cliente.

Actualmente Multicanal tiene cerca de 1,100,000 suscriptores en Argentina, Uruguay y Paraguay. Complementariamente a los canales de televisión provenientes de todo el mundo, Multicanal ofrece servicio de Internet de alta velocidad, edita una revista de entretenimiento –Miradas- y una guía televisiva.

Desafíos

- Sustituir con una plataforma flexible, reduciendo costos, un sistema rígido que le impedía a la compañía expandirse con comodidad y adaptarse a nuevos proyectos y necesidades
- Aprovechar el cambio de plataforma para incorporar nuevas soluciones

Solución

- Se implementó Oracle E-Business Suite Special Edition y se logró más flexibilidad en la plataforma de sistemas, lo que permitió ofrecer nuevos servicios
- Se fortaleció el Call Center y el área técnica con Oracle Inventory Management, Oracle TeleSales, Oracle TeleServices y Oracle Field Service
- Oracle E-Business Suite Special Edition consolidó la centralización de las operaciones desde una misma plataforma.
- Se crearon las bases para ofrecer en el futuro nuevos servicios vinculados con la web como portales de Internet para los clientes