

# FIMPE

FIMPE Fideicomiso  
Ciudad de México, México  
www.boletazo.com

## Industria:

Servicios Financieros

## Presupuesto Anual:

No informado

## Empleados:

40

## Productos & Servicios de Oracle:

Oracle Business Intelligence  
Enterprise Edition  
Siebel Customer Relationship  
Management Professional  
Edition  
Siebel Contact Center  
Siebel Marketing  
Siebel Sales

## Oracle Partner:



E-SIGLO S.A. De C.V.  
www.e-siglo.com

**“Con la confiabilidad y estabilidad de un producto con capacidad tan amplia como es Siebel Customer Relationship Management, hemos logrado implementar procesos de negocios muy sólidos, que nos ha llevado a hacer cambios muy importantes en la industria financiera”.** – Dimitri Flores, Coordinador de Planeación e Innovación de IT, FIMPE Fideicomiso

## FIMPE Fideicomiso-Boletazo Mejora Eficiencia Operacional con Sólida Infraestructura de TI

FIMPE Fideicomiso más conocida por su marca Boletazo, es una organización creada en el 2004 por los principales bancos y operadores de tarjetas de crédito de México. Su principal objetivo es promover y facilitar el uso de los medios electrónicos de pago en la República Mexicana.

### Desafíos

- Establecer una infraestructura de TI sólida y confiable para promover la adopción de pagos electrónico a nivel nacional
- Implementar modelos de análisis de información para tener visibilidad en el desempeño del negocio y la toma oportuna de decisiones
- Automatizar procesos de aprobación para agilizar la operación de solicitudes de afiliación e instalación de las terminales punto de venta (TPVs)
- Agilizar procesos de afiliación e instalación de TPVs
- Reducir tiempos en procesamiento de ordenes de instalación de terminales para mejorar la productividad y los niveles de satisfacción de los clientes

### Solución

- Promovió la afiliación e instalación de 250.000 nuevas terminales a nivel nacional en tres años, al establecer una infraestructura de TI sólida y confiable
- Creó reportes estadísticos trimestrales para la toma de decisiones estratégicas, al implementar modelos de análisis de información con Oracle Business Intelligence Enterprise Edition
- Optimizó las operaciones de afiliación e instalación terminales punto de venta mediante el uso de servicios en línea entre FIMPE, los bancos y los proveedores de TPVs
- Automatizó procesos de afiliación e instalación de terminales, aumentando el número de instalaciones de 500 a 5.000 por mes
- Mejoró calidad en el servicio al cliente al atender 450 llamadas al día, y hasta 10.000 llamadas en días pico
- Automatizó e integró procesos operativos con las empresas afiliadas en entorno Web, mejorando las practicas de negocio de la empresa
- Trabajó con E-SIGLO socio de Oracle para optimizar eficiencia operativa y mejorar los niveles de satisfacción