

Prestaciones Universales Aumenta la Facturación y Mejora el Servicio con Aplicaciones Integradas



Prestaciones
Universales S.A. de C.V.
Ciudad de México, México
www.sivale.com.mx

Industria:

Servicios Profesionales

Ingresos Anuales:

US\$50 millones

Empleados:

233

Productos y Servicios de Oracle:

Oracle E-Business Suite
Oracle Financials
Oracle Cash Management
Oracle TeleService
Oracle Incentive Compensation
Oracle Sales
Oracle Portal
Oracle Internet Application Server
Oracle On Demand

Implementador

Oracle Consulting

Beneficios clave:

- Incrementó facturación anual en un 18%
- Aceleró los procesos de *back-office* en un 40%
- Centralizó información de la empresa de manera rápida y confiable
- Mejoró eficiencia operativa y servicio al cliente
- Redujo tiempos de entrega del producto en un 40%

“Oracle nos permite ser más sólidos en nuestros procesos financieros y de negocio, lo que se traduce en mayores beneficios para la empresa, los empleados y nuestros clientes”.
- Arturo García Talavera, Subdirector de Tecnología de la Información, Prestaciones Universales S.A. de C.V.

Fundada en 1998, Prestaciones Universales S.A. de C.V. es una nueva promesa en el sector de cupones de México. En tan sólo siete años, la empresa con sede en la ciudad de México, con 10 sucursales en todo el país, se ha transformado en un proveedor líder de cupones que las personas pueden cambiar por comidas, alimentos, combustible y otros servicios como la atención médica. Los cupones son muy conocidos entre las empresas latinoamericanas, las cuales se distribuyen a los empleados como un beneficio de trabajo o como parte de los programas de incentivo.

Durante su crecimiento, Prestaciones Universales enfrentó grandes desafíos relacionados al manejo de un ambiente complejo en el área de finanzas, ventas y servicio al cliente. Para sostener su crecimiento, la compañía necesitó crear una infraestructura que permitiera visibilidad a través de la empresa y lo necesario para cumplir con las futuras demandas.

Prestaciones Universales, seleccionó E-Business Suite como su plataforma de planeamiento de recursos financieros. Con el nuevo sistema en funcionamiento, la empresa recientemente incrementó su facturación anual en un 18% con una participación en el mercado del 22%, colocándose en el segundo lugar en un sector de cupones altamente competitivo de México.

Aumenta la Facturación Neta

“Desde que se implementó Oracle E-Business Suite, hemos presenciado una mejora visible en nuestro desempeño financiero”, dijo Arturo García Talavera, Subdirector de Tecnología de la Información de Prestaciones Universales.

Una de las primeras áreas en las cuales Prestaciones Universales

“Desde el 2002 hemos expandido continuamente la funcionalidad de los módulos de Oracle, lo que nos permite agilizar y optimizar todos los procesos de negocio”.

Arturo García Talavera
Subdirector de Tecnología
de la Información,
Prestaciones Universales
S.A. de C.V.

ha experimentado los beneficios de implementar Oracle E-Business Suite es en el proceso de cierre financiero mensual. Con la ventaja de utilizar Oracle Financials --un conjunto de aplicaciones diseñadas para administrar tareas como el libro mayor, cuentas por cobrar y cuentas por pagar --la empresa logró una reducción total del 40% en cuanto al tiempo que lleva administrar los procesos de *Back Office*. Por ejemplo, la compañía mejoró tiempos de cierres --de un mes a cinco días-- efectuando el cierre de los libros con más rapidez, lo que permitió visualizar con precisión el cuadro financiero de la compañía.

Adicionalmente, la empresa comparte la información de manera eficiente y efectiva, coordinando actividades de manera más eficaz a través de los diferentes departamentos. Por ejemplo, cada sucursal operaba en forma independiente en el pasado, con frecuencia manteniendo estándares incompatibles del proceso comercial y formatos de datos. Con Oracle, Prestaciones Universales puso todos sus datos en una base de datos centralizada, y ha estandarizado el flujo de la información entre los departamentos y las aplicaciones. Como resultado clave, la empresa puede ahora procesar pedidos más rápidamente, lo que ayuda a aumentar el volumen de facturación en \$80 millones y aumentar en forma significativa la participación de la empresa en el mercado.

Edificando Operaciones que Promueven la Excelencia en Atención al Cliente

Para mejorar las operaciones de atención al cliente, Prestaciones Universales adoptó Oracle customer relationship management (CRM), incluyendo aplicaciones de Oracle Sales Online, Oracle Incentive Compensation y Oracle TeleService. Ahora, Prestaciones Universales puede mantener registro de todas las llamadas de los clientes y hacer un seguimiento de cada una de forma inmediata. Además, el sistema ayudó a que Prestaciones Universales redujera en un 60% el tiempo que se emplea en generar órdenes --de media hora a 5 minutos-- lo que mejoró el tiempo de entrega en un 40%. Se destaca el hecho de la reducción en la cantidad de consultas de los clientes y vendedores, reduciendo costos y mejorando productividad del negocio.

La infraestructura de Prestaciones Universales, la cual es basada en Oracle, conecta a todos los departamentos de la empresa en un solo sistema. De tal manera, se el reingreso de datos y otras actividades redundantes. Esto resulta en información más precisa, mayor productividad del recurso de capital humano y menos horas laborales extra.

“Oracle no sólo nos dio las herramientas para mejorar la eficiencia operacional de la empresa, sino que introdujo un cambio cultural positivo dentro de Prestaciones Universales”, dijo Arturo García Talavera, Subdirector de Tecnología de la Información de Prestaciones Universales.

Beneficios de una Implementación On Demand

“Somos una compañía orientada al *outsourcing*, y una implementación On Demand es una opción rentable para la compañía que ofrece una relación costo-beneficio muy interesante para nosotros”, dijo Arturo García Talavera, Subdirector de Tecnología de la Información de Prestaciones Universales.

La implementación de una infraestructura On Demand permitió a Prestaciones Universales predecir oportunamente problemas técnicos y reducir costos de mantenimiento de TI. Además, como beneficios agregado de operar en un entorno On Demand, Prestaciones Universales recibe actualizaciones de aplicaciones de forma oportuna y regular sin interrumpir sus operaciones.

¿Por qué Oracle?

Prestaciones Universales evaluó soluciones como las de SAP, JD Edwards, Baan, y Unisys antes de elegir a Oracle.

“Oracle brindó una solución probada, eficaz y confiable que claramente concordaba con nuestras necesidades, ofreciendo soluciones y el servicio que necesitábamos para cumplir con nuestros objetivos estratégicos y de retorno de la inversión”, dijo Arturo García Talavera, Subdirector de Tecnología de la Información de Prestaciones Universales.

Proceso de Implementación

Prestaciones Universales desplegó los módulos de Oracle Financials y Oracle CRM en enero de 2002, colaborando con Oracle Consulting para asegurar un despliegue rápido y efectivo. Oracle Consulting analizó los procesos comerciales de Prestaciones Universales y ayudó a rediseñar aquellos que necesitaban mejorar. En sólo ocho meses, la empresa vio resultados positivos a nivel empresarial.

En abril de 2006, la empresa se cambió de servidores y se migró de un sistema operativo de Solaris a Linux, aprovechando del bajo costo de su hardware. Además, se realizaron actualizaciones de aplicaciones de seguridad y se migraron a una versión más nueva de Oracle Database, y a la versión 11.5.10 de E-Business Suite. Nuevamente, Prestaciones Universales contó con Oracle Consulting para facilitar dichos cambios.

“Llegamos a la conclusión de que era recomendable la actualización, migración e implementación de nuevas aplicaciones, que nos permitan garantizar y mejorar nuestra operación empresarial”, dijo García Talavera.

Para esta migración el equipo de Prestaciones Universales contó con el apoyo del equipo de Oracle Consulting, que una vez más le ofreció soporte para una implementación On Demand.

“La implementación en entorno On Demand se efectuó de manera rápida y controlada, reduciendo los riesgos operacionales de los 1.6 millones de usuarios”, dijo Arturo García Talavera, Subdirector de Tecnología de la Información de Prestaciones Universales.

Consejo de Prestaciones Universales

- Fundamente la elección de su solución teniendo en cuenta cómo ésta satisface las necesidades más críticas de la empresa
- En la medida que pueda, calcule los beneficios y establezca las pruebas de desempeño antes y después de su utilización

Prestaciones Universales es un líder en el negocio de emisión, comercialización y distribución de cupones de comida, restaurantes y combustible para empresas públicas y privadas.