

Customer Overview

Dirección de Servicios de Valor Añadido (DSVA) del negocio de móviles de Telefónica de España.

La Dirección de Servicios de Valor Añadido realiza todos los estudios referentes a la explotación de servicios y su ingeniería para el negocio de Telefónica Móviles, uno de los segmentos con mayor crecimiento en el mercado. Uno de los principales objetivos es la de ampliar el uso de las redes de telefonía móvil a fin de ofrecer servicios no solo de voz si no de descarga de todo tipo de contenidos como juegos, canciones, navegación por Internet, mensajería instantánea, etc.

El Reto

El principal reto era implantar un modelo de gestión de contenidos con repositorio único que permitiera el trabajo colaborativo de diferentes áreas en tiempo real.

Toda la información generada por la DSVA es la base para el desarrollo de los futuros servicios ideados para la telefonía móvil; esta documentación pasa por una serie de versiones desde su creación hasta su aprobación final.

La generación de información es constante en este departamento sufriendo continuos cambios y ampliaciones por lo que es fundamental una apropiada gestión de workflows y flujos de trabajo. De esta forma se tiene, en todo momento, controladas las diferentes versiones de un determinado documento, siendo muy sencillo acceder a versiones anteriores además de posibilitar el seguimiento de las diferentes modificaciones realizados durante su ciclo de vida.

Anteriormente, la DSVA disponía de una herramienta documental pero no existía un modelo de gestión documental, propiamente dicho. Lo que provocaba una dispersión de toda la documentación en distintos repositorios, diferentes unidades de red o incluso en los discos duros de las PCs de los usuarios. Esta situación creaba muchos inconvenientes, existían documentos duplicados, la búsqueda de documentación era una tarea difícil y no se encontraba en el momento deseado, debido a que existían múltiples versiones obsoletas, etc. Llegándose al punto de que existían más documentos que servicios de valor añadido.

Se necesitaba, por tanto, crear un nuevo modelo de gestión de contenidos con una única gestión centralizada y un repositorio documental único, a fin de evitar las molestas duplicidades. Para ello, la DSVA empezó a diseñar un modelo de gestión de contenidos. Este modelo debía conseguir la máxima sencillez de uso, búsquedas exitosas, además de permitir trabajo colaborativo a tiempo real.

La Solución

Tras diseñar el modelo y examinar diferentes herramientas en el mercado, la DGSVA decidió implementar Vignette Collaboration Business Server y Vignette Portal con el fin de desarrollar su entorno ideal. Uno de los factores más importantes a la hora de tomar la decisión fue la existencia de las numerosas funcionalidades de trabajo en grupo y flujos de trabajo de las herramientas de Vignette.

Otra razón fundamental era el ahorro notable de tiempo a la hora encontrar, recuperar, tratar y gestionar toda la documentación generada, aumentándose de forma espectacular la productividad de los usuarios.

Vignette Collaboration Business Server era la herramienta más funcional, sencilla y transparente para administrador y usuario de todas las analizadas. Aportaba una mayor sencillez en su manejo para el usuario final. Otras herramientas precisaban de distintos niveles de programación que a la larga no favorecían la usabilidad.

Sus funcionalidades en cuanto a indexación de textos enteros, gestión documental en tiempo real, integración con herramientas de "authoring" o la posibilidad de que diferentes usuarios compartan todo tipo de documentación en línea, independientemente de su ubicación geográfica, se integraban perfectamente en la filosofía de trabajo de la Dirección.

A fin de completar el modelo se añadió al proyecto el módulo de Vignette Portal para organizar toda la documentación y facilitar a la vez la estructura de la información y su localización por parte de los usuarios y, al mismo tiempo, guiar a dichos usuarios en Vignette Collaboration Business Server.

Además, Vignette Portal permite a los usuarios personalizar su entorno y facilita la búsqueda de documentos relevantes gracias a su potente motor de búsqueda incorporado.

En resumen, Vignette Collaboration Business Server facilitaría el trabajo diario, mientras que Vignette Portal estructuraría la información.

Los Resultados

Tras la implantación inicial en el Reino Unido, pronto quedaron patentes los claros beneficios no solamente por la mejora de la productividad, sino también por el impacto positivo en los ingresos de la compañía. En julio de 2004, el número de documentos de reclamaciones, gestionados y almacenados en las oficinas que ACE tiene por todo el mundo, fue superior a 6 millones. Proporcionando unos ahorros, en concepto de espacio, superiores a 1 millón de libras esterlinas al año sólo en el Reino Unido.

Robin Karpeta afirma que “esperábamos inicialmente unas mejoras en la productividad del orden del 25%, pero pronto se pudo constatar con claridad que el sistema superaría en gran medida nuestras expectativas. A los dos años de la implantación, nuestro negocio en el Reino Unido había aumentado el número de pólizas suscritas y nuestros ingresos en 185% sin costes adicionales. La solución de Vignette le ha proporcionado a ACE un retorno positivo de la inversión, en todas las implementaciones, en menos de 18 meses”.

La plataforma Vignette, aporta el beneficio añadido de permitir el cumplimiento de las nuevas normativas del sector. “Aunque el cumplimiento de la normativa no fue una consideración primordial cuando iniciamos el desarrollo del proyecto Apollo, la plataforma Vignette nos ofrece la seguridad de saber que cumplimos plenamente las nuevas directivas de carácter internacional, tales como la ley Sarbanes-Oxley y las normas de tipo nacional, como las de la Autoridad de Servicios Financieros del Reino Unido”, comenta Robin Karpeta.

Debido a la sencillez del nuevo software se definió un nuevo modelo de trabajo con políticas de uso variadas en función de los diferentes perfiles de usuarios. De hecho solamente se necesitaron unos 25 minutos de formación inicial para que los usuarios pudieran estar ya trabajando con las nuevas herramientas implementadas. El éxito ha sido rotundo, estando todo el mundo de acuerdo en que las nuevas aplicaciones son, sin duda, mucho más sencillas y fáciles de usar que las anteriores.

Vignette es un ejemplo de cómo las TIC's pueden mejorar la productividad de una empresa. Da respuesta a las verdaderas necesidades funcionales de una empresa en relación a la documentación, no tanto en clave tecnológica sino en usabilidad e incremento de rendimiento.

Una de las principales mejoras consiste en la posibilidad de versionado de toda la documentación generada, lo que ha aportado una enorme ayuda a la hora de controlar los documentos desde su creación hasta su caducidad. Por otro lado, Vignette Portal ha permitido un único punto de entrada al sistema, de esta forma todos los usuarios usan la misma herramienta de colaboración y sólo un repositorio de documentación.

Con la adopción de Vignette Collaboration y Vignette Portal, quedan lejos los tiempos en que la información estaba desperdigada por toda la organización siendo muy difícil encontrar las últimas versiones de documentos. Asimismo, al estar todo implementado en un entorno web, se puede trabajar y acceder a Vignette sin necesidad de que los usuarios tengan que instalar aplicaciones locales o descargar otros programas como plug-ins adicionales.

La combinación de un acertado modelo, la implementación de las herramientas de Vignette y la designación de un responsable ha redundado en un éxito rotundo con muy significativas mejoras operativas. Sentándose las bases para una mejor gestión del conocimiento que, a la larga, ayuda a generar y transformar dicho conocimiento en la organización, afianzando su futuro.

About Vignette

Vignette provee software y servicios que hacen posible que el usuario pueda vivir las experiencias más dinámicas en la Red. La experiencia Vignette en la Red ofrece múltiples y variados medios y proporciona vida al contenido para las más grandes marcas mundiales. Vignette posee su sede principal en Austin, Tejas con operaciones en el mundo entero.

Visite www.vignette.com