



## Pret Communique



Caso de Éxito premiado con 'Global Awards for Excellence'  
por 'Workflow Management Coalition, WfMC'.

Caso de  
éxito



## 1. INFORMACIÓN GENERAL

### Entidad

Pret Communique S.A. de C.V.

### Dirección

Miguel Lerdo de Tejada 140, Delegación Álvaro Obregón, Col. Guadalupe Inn, C.P. 01020 Ciudad de México, D.F.

### Web

[www.celular.com.mx](http://www.celular.com.mx)

### Mercado objetivo

Mercado de telefonía móvil, prepago y post-pago

### Extracto

El objetivo principal de Pret Communique es ser la opción número uno para que el cliente pueda adquirir un teléfono celular en un plan tarifario, para lograr dicho objetivo la compañía tiene muy claro que la satisfacción del cliente es primero y para ello la atención y el servicio son fundamentales.

En 2015 AT&T compra las marcas de Iusacell y Nextel. Pret Communique es el distribuidor más grande de AT&T en México con presencia en las mejores plazas comerciales de la Ciudad de México, Monterrey, Guadalajara, Puebla, entre otras. Cuenta actualmente con más de 100 puntos de venta y presencia en otros canales de venta como tiendas departamentales (Palacio de Hierro), venta empresarial, Call Center y distribuidores.



## 2. INTRODUCCIÓN

Pret Communique decide comenzar a utilizar AuraPortal justo cuando la empresa atraviesa por un momento de transición y crecimiento (AT&T compra Iusacell), ahí se determina que es necesario dar el siguiente paso en la Gestión de Procesos para estar a la altura de las necesidades de nuestros clientes y socios comerciales.

Pret Communique es una empresa dedicada a la venta de teléfonos celulares en planes tarifarios, con una experiencia de más de 25 años en el ramo, enfocados en la satisfacción del cliente y comprometidos a mejorar continuamente.





### 3. LA PROBLEMÁTICA

En Pret Communique detectaron una limitación para el crecimiento y desarrollo de su negocio, la falta de sistematización de varios procesos que se llevaban a cabo en paquetería básica de Office. A pesar de contar con un equipo de desarrollo de software interno, éste no podía mantenerse al día con los cambios de su entorno.

El sector de la telefonía móvil, desde de sus inicios, ha estado sometido a constantes cambios tecnológicos y de procesos, que obligan a tener una flexibilidad operativa y de sistemas que les permita adaptarse a su rápida evolución.

Con la incorporación de AT&T al mercado mexicano, se vieron también en la necesidad de adaptarse a sus estándares de control y desempeño.

Fue en esta coyuntura que consideraron a AuraPortal como la mejor opción de iBPMS para poder continuar con el crecimiento y desarrollo de la empresa, así como para poder cumplir con los estándares y requerimientos del operador.

Pret Communique decidió adquirir un iBPMS para lograr la mejora en todos sus procesos y así alcanzar el objetivo de mejorar la experiencia de venta y el servicio para todos sus clientes, actuales y futuros.

Consideraron que AuraPortal es una herramienta que, por sus características, puede adaptarse rápida y fácilmente a las necesidades de un sector tan innovador como el de la telefonía móvil. La característica de AuraPortal de permitir la automatización de procesos sin requerir desarrollo, les permite contar con resultados rápidamente, y enfocar al equipo de desarrollo en procesos críticos.





## 4. LA SOLUCIÓN

Tras la revisión de diferentes BPMS's se determinó que AuraPortal podía servir para el propósito planteado de mejorar la Gestión de Procesos.

Una vez tomada la decisión de usar AuraPortal, comenzaron implementando 3 procesos:

- ⊙ Alta/reingreso de empleados.
- ⊙ Actualización de datos.
- ⊙ Baja de empleados.

Fue un proyecto que tomó aproximadamente 2 meses en implementarse a principios de 2016 y que fue gestionado bajo la metodología SCRUM, actualmente el proceso ha sufrido modificaciones ya que así lo ha requerido la operación y tales modificaciones para ajustar el proceso se han realizado en una semana aproximadamente, ya con pruebas exitosas y en producción.

Estos procesos permitieron la automatización de la Gestión de Permisos del resto de los sistemas de la empresa, a través de la interconexión de los mismos, mejorando ampliamente el apego a las políticas de seguridad de la información que su nuevo socio les exige.

Por otro lado, tienen en producción otro proceso "Movimiento de Vendedores" que les permite mantener al día el "Head-count" desde los procesos "Altas", "Bajas" y "Movimientos de los Empleados" entre las diferentes áreas o tiendas, son procesos que ya consumen información generada por otros procesos.

AuraPortal se ha integrado con el resto de los sistemas que usan para la operación, a través de la interconexión vía Web Services, lo que permite automatizar los procesos sin necesidad de intervención humana para completar las tareas.

*"Hemos recibido un reconocimiento Internacional en Excelencia de Procesos BPM a través de Workflow Management Coalition".*

*"Los Beneficios para el negocio después de las implementaciones:*

- *Tener la información en un servidor es totalmente diferente a tenerla en un Excel.*
- *Reducción de los recursos necesarios para la ejecución de este proceso.*
- *Tiempo, antes se tardaba hasta cuatro horas ahora se puede tardar hasta veinte minutos.*
- *Seguridad de la información, el hecho de tenerlo resguardado en un servidor, reducimos el riesgo malintencionado".*

*"AuraPortal es la mejor opción para la gestión de procesos. No hemos dejado de implementar desde el instante que lo consideramos una solución".*

*Carlos Jerónimo Torres Garbuno  
Gerente de Procesos*





## 5. RESULTADOS

Con el proyecto de Transformación Digital en Pret Communique se han logrado los siguientes beneficios

- ⦿ Sistematizar el proceso de registro, la información de los empleados.
- ⦿ Reducción del 75% de los recursos necesarios para la ejecución de los procesos.
- ⦿ Reducción de los tiempos de proceso de 4 horas, incluso más, a 20 minutos.
- ⦿ Eliminación del riesgo por uso inadecuado de la información.
- ⦿ Simplificar la revisión y autorización de cada expediente de nuevo ingreso por parte de la Dirección de Operaciones.
- ⦿ Mantener actualizado el “Head-count” evitando sobrepasar la plantilla permitida para cada una de las áreas, es decir, altas, actualización de datos, bajas, movimientos de área o punto de venta.
- ⦿ Facilitar la gestión del reclutamiento de personal puesto que hay un mejor control por posiciones.

### Futuras implementaciones y sus beneficios

Las próximas implementaciones por llevar a cabo en Pret Communique son los procesos de “Cancelaciones Administrativas y Reembolsos” con los que se pretende reducir el tiempo de los procesos aproximadamente en un 50%.



## SOFTWARE DE GESTIÓN POR PROCESOS (BPM) PARA EMPRESAS

AuraPortal es una empresa internacional proveedora de software, reconocida por firmas analistas líderes, incluyendo a Gartner y OVUM, gracias a su extrema facilidad de uso, rápidas implementaciones, integración con otros sistemas, escalabilidad y muchas otras características.

Empezar con la solución de AuraPortal es fácil. Simplemente cuéntenos sus desafíos empresariales y le guiaremos hacia una implementación BPM exitosa con un elevado ROI que convertirá su proyecto en el próximo Caso de éxito.



Sede USA: +1 857 239 0070  
Sede Europa: +34 96 295 4497  
info@auraportal.com  
www.auraportal.com