

CASO DE ÉXITO:



[Lead on yellow]

Distribuidora COPEL, es una subsidiaria de la Corporación COPEL. Suministra energía, con altos estándares de servicios a cerca de tres millones de clientes finales en Brasil. En el año 2001, COPEL fue elegida por segunda vez por ABRADDEE (la asociación brasilera de distribución de energía) como la Mejor Empresa de Distribución de Energía en el país.

COPEL logra una mejora en su orientación al cliente gracias a QPR ProcessGuide



La Brasilera COPEL identificó el desafío del negocio de entender las necesidades de sus clientes y obtener una visión del proceso completo dentro de una organización tradicional orientada funcionalmente.

Ahora, desde Junio del año 2002, han establecido una relación entre TI y los procesos de negocios, en donde la tecnología realmente añade valor a los negocios.

QPR ProcessGuide está siendo utilizada como la herramienta escogida para apoyar el objetivo de conocer mejor al cliente.

Usando la tecnología para alcanzar la eficiencia de los procesos y la orientación hacia el cliente

“Dentro de una organización tradicionalmente orientada a las funciones, es fácil perder la visión del proceso completo y de los requerimientos del cliente”, dice Roberto Rathunde, a la cabeza del área de Tecnología de la Información en COPEL. “Actualmente podemos

“Ahora tenemos la capacidad para un análisis más profundo sobre las necesidades de nuestros clientes, y la posibilidad de mejorar las relaciones con ellos.”
Roberto Rathunde
Gerente de Informática

contar con la capacidad de analizar mas profundamente las necesidades del cliente, y mejorar nuestra relación comercial con ellos”, agrega.

Esta orientación hacia conocer mejor las necesidades de los clientes, fue vista como la clave bajo el desafío del negocio en la iniciativa de gestión de procesos de COPEL. Adicionalmente al incremento en la satisfacción del cliente, resultados concretos en la forma de mejor productividad, ahorro de tiempo y dinero, están comprendidos.

Real Valor Agregado a los Procesos del Negocio

Los objetivos de esta iniciativa son logrados estableciendo una nueva relación entre IT y los procesos de negocios. Según William Lope de Oliveira, Gerente de Calidad en Software, COPEL siempre se asegura que siempre TI añade valor real a los procesos de negocios de la compañía. Todas las soluciones de TI son cuidadosamente evaluadas en términos de calidad y como ellas darán real apoyo a los negocios.

El proceso de trabajo se inició en Junio del 2002 usando QPR ProcessGuide para mapear el como de los procesos y sus detalles, en un proceso piloto que fue facturación. Way Amadeus, el socio brasilero de QPR fue contratado para este proceso.

Como marco de trabajo para mapear los procesos, COPEL utilizó COBIT (Objetivos de Control para Tecnologías de Información y Relacionadas), la cual es una herramienta que rige TI, que ayuda a la administración y entendimiento de los riesgos asociados con la Tecnología de la Información y relacionados.

“Estamos realmente a gusto con el enfoque que ofrece QPR ProcessGuide. La presentación gráfica es buena, las características son muy poderosas, y la interfase web es excelente”, nos dice William Lopes de Oliveira.

2003. Además COPEL está planificando crear un vínculo mas estrecho entre los procesos de negocios y los desarrollos de aplicaciones de TI.

El enfoque de QPR, la herramienta más completa para apoyar la implementación

Durante el piloto, COPEL comprendió que QPR ProcessGuide era una herramienta adaptable a sus necesidades. Otras soluciones también fueron evaluadas, pero QPR ProcessGuide fue elegida en Noviembre del 2002.

herramienta es muy fácil de aprender y de utilizar. Con la capacitación entregada por Way Amadeus, todos los usuarios estuvieron en óptimas condiciones de usar efectivamente QPR ProcessGuide desde el comienzo.

El próximo paso será continuar con el trabajo en otras áreas e iniciar las mejoras de los procesos durante el

COPEL tiene actualmente tres usuarios importantes modelando los procesos. Según Silvia Nemetz Kohler, una de las principales usuarias, esta