

ACERCA DEL CLIENTE

El Diario Río Negro es un periódico matutino argentino publicado en General Roca (Provincia de Río Negro) por Editorial Río Negro SA, desde el 1° de mayo de 1912. Con una tirada diaria de más de 50.000 ejemplares, es el diario de mayor circulación de la Provincia de Río Negro y es ampliamente leído en la Provincia del Neuquén. Tiene una extendida versión digital.

OBJETIVO DEL PROYECTO

A mediados de 2013, la compañía decide crear una nueva unidad de negocios dedicada a administrar un programa de beneficios para suscriptores. Esta decisión requería una fuerte inversión en publicidad y en la integración de diferentes herramientas informáticas que permitan la gestión total del programa.

El Club Río Negro es un club de beneficios exclusivo para los lectores de Diario Río Negro que, a través de una suscripción mensual y con una tarjeta de membresía, permite acceder a promociones y descuentos en comercios adheridos.

EL DESAFÍO

El desafío del proyecto era diseñar una plataforma de backoffice que integrara diferentes aplicativos para gestionar la administración de ventas, entregas, cobranzas y el Club de beneficios en solo 4 meses.

LA SOLUCIÓN

La Editorial contaba con una instalación de Sofland Logic para su gestión administrativa, una aplicación desarrollada a medida por Penta Consulting para la planificación y gestión del despacho de los diarios. Adicionalmente implementaron Microsoft CRM para la gestión de la relación con los suscriptores y establecimientos.

El proyecto consistió en integrar en un único sistema la administración y cobro de las suscripciones, los beneficios del programa y las entregas.

La solución incluyó:

1. La incorporación de Microsoft CRM como herramienta central de administración de las relaciones con el suscriptor (Prospectos, Suscriptores, beneficios, reclamos).
2. La integración del CRM con una web especialmente desarrollada para la consulta de beneficios del Club.
3. La integración del CRM con Sofland Logic para realizar la gestión administrativa del programa (Facturación y cobranza).
4. La integración de la operatoria del Club con el sistema de despacho de diarios.
5. La integración del CRM con los sistemas de Posnet para realizar la gestión de beneficios (Comercios, Beneficiarios, Consumos).

6. La integración de Softland Logic con bancos y tarjetas de crédito, para la administración de la cobranza de las suscripciones.
7. La integración del CRM con el sistema IVR de la Central Telefónica del Call Center.

Según Rafael Pont Lezica, Director de Penta Consulting "El mayor desafío fue cumplir con los tiempos perentorios para desarrollar el proyecto. Competimos con empresas especializadas en sistemas para editoriales y nos escogieron a nosotros por nuestros conocimientos integrados de MS CRM y Softland Logic."

EL EQUIPO DE TRABAJO

El equipo del proyecto por parte del cliente estaba integrado por el Gerente Comercial, la Jefa de Marketing, el Gerente Administrativo, el Gerente de Circulación y el Gerente de Sistemas que ofició de líder de proyecto. Por su parte Penta Consulting en conjunto con Uno Solutions conformó un equipo integrado por el director de proyecto, dos líderes, dos consultores funcionales y desarrolladores técnicos.

LOGROS

El principal beneficio obtenido por el cliente fue el de integrar todos los sistemas para que trabajen como uno evitando duplicación de tareas y pérdida de información.

Hoy cuentan con un tablero de control de métricas a través del cual monitorean el comportamiento de las variables más importantes del programa.

Con esta integración, la Editorial Rio Negro gestiona todo el programa de fidelización de manera coordinada entre todos los sectores involucrados; con información en tiempo real que provee cada uno de los sistemas que integran la solución.

Según Jorge Rampinini, Gerente de Sistemas, "Trabajamos con Penta Consulting hace quince años, nos apoyan en el soporte y personalización de nuestro ERP. Esa relación con la empresa que nos ha acompañado también en otros proyectos nos llevó a elegirlos, incluso por sobre especialistas de nuestra industria. Estamos satisfechos con los resultados y con el producto, entregado en tiempo récord para un proyecto de esta envergadura. Seguimos trabajando en nuevas funcionalidades, y pensamos aprovechar la potencia de MS CRM también en otras áreas de nuestro negocio".

PRÓXIMOS PASOS

El proyecto incluye la integración del CRM y Sofland Logic, para visualizar las cuentas corrientes de los clientes y estado de entregas. También está prevista la implementación del módulo de marketing para gestionar las campañas de nuevos suscriptores y prospección.