

Caso de éxito

HISPANIC TELESERVICES

Perfil del cliente

Hispanic Teleservices Corporation (HTC) es un proveedor de servicios de mercadotecnia, que ofrece a los clientes un Call Center bilingüe con el fin de apoyarlos en su promoción en diferentes segmentos. La matriz de la compañía se encuentra localizada en Houston, y cuenta con sucursales en Monterrey y Guadalajara. Sudamérica y Alemania.

Panorama de la solución

La principal problemática en Hispanic Teleservices, radicaba en que no tenían el control de sus áreas de cuentas por pagar, tesorería, contabilidad y activos fijos, lo que provocaba siempre retrasos en la entrega de reportes y Estados de Resultados para los directivos.

Productos Microsoft utilizados:

- Microsoft Dynamics™ GP 9
- Microsoft Office
- Outlook Exchange® Server
- Microsoft SQL Server®
- Módulos:
 - Finanzas, Contabilidad Analítica, FRx, Smartlist Builder, CxC, CxP, Activos Fijos, etc.

Beneficios obtenidos:

1. Es un sistema de fácil uso para el usuario
2. Todos los procesos se tienen unificados en un solo sistema



Hispanic telesevices logró con Microsoft Dynamics™ GP la unificación total de todas sus operaciones

Hispanic Teleservices Corporation (HTC) es un proveedor de servicios de mercadotecnia, que ofrece a los clientes un Call Center bilingüe con el fin de apoyarlos en su promoción en diferentes segmentos. La matriz de la compañía se encuentra localizada en Houston, y cuenta con sucursales en Monterrey y Guadalajara. Sudamérica y Alemania.

“Microsoft Dynamics™ GP es un producto que ha logrado cubrir todas nuestras expectativas y nos ha sido muy funcional en las operaciones”.

Yesenia Magallanes
Customer Manager



Microsoft Business Solutions
Data Management Solutions
Networking Infrastructure Solutions

Perfil de la empresa

Hispanic Teleservices Corporation (HTC) fue fundada en el año 1999 y desde su creación ha sido innovadora en la industria, al ofrecer soluciones de call center a clientes del exterior.

Hispanic brinda calidad y servicio personalizado a través de su servicio "pulse 2 para español", a empresas de EU, logrando así captar las necesidades específicas de sus clientes de habla hispana

HTC fue fundada para ayudar a las empresas a especializarse en:

- Enfoque en los EE.UU., mercado hispano
- Ganar más de los nuevos segmentos de negocio

A través de:

- Única en soluciones personalizadas
- Inigualable calidad de los servicios, en español, su idioma de elección.

HTC entiende las necesidades del mercado de habla hispana en los EE.UU., ya que el servicio que ofrece es como ningún otro Centro de Contacto.

Hoy en día HTC ha adquirido un fuerte posicionamiento en su segmento, por ello cuenta con más de 3,000 empleados.

Reto de Negocio

El principal objetivo de los directivos para mejorar la operación interna de su empresa, era que al implementar un ERP les ayudara a unificar el área de Finanzas y que además logrará la integración del Área Operativa.

"El factor crítico a resolver en HTC era que podíamos hacer muy poco en el día a día en la parte contable, además cada departamento llevaba sus propios controles lo que generaba una mala distribución de gastos por departamento y por proyecto, lo que provocaba no tener la posibilidad de contar con información de la empresa en tiempo real", comentó Yesenia Magallanes, Customer Manager de Hispanic Teleservices

Solución

Luego de evaluar las diversas soluciones que existen hoy en día en el mercado de ERP's (SAP B1), Hispanic Teleservices se decidió por la solución de Microsoft Dynamics™ GP, después de un periodo de cuatro meses de evaluación.

Hispanic Teleservices trabajaba con sistemas aislados para el manejo Contable, Administrativo y Operativo, siendo su principal problemática el control de los Pagos, Gastos de Viaje y Activos Fijos.

"La decisión de implementar esta solución de Microsoft Dynamics™ GP radicó en diversos factores particulares entre ellos y uno de los más importantes fue que se adecuó al presupuesto que tenía la empresa contemplado para la adquisición de un sistema, aunado a ello la solución contaba con todo lo que requeríamos para darle funcionalidad y operatividad a nuestras áreas críticas, y por último consideramos a Microsoft Dynamics™ GP como un sistema multi-lenguaje y muy amigable para el usuario final" definió Magallanes.

"Microsoft Dynamics™ GP ha logrado cubrir nuestras expectativas en cuanto a convertirnos en una empresa más eficiente y productiva, además de ser un sistema muy amigable"

Yesenia Magallanes
Customer Manager

Beneficios

Entre los beneficios obtenidos es importante resaltar la reducción de costos por consolidación de la información mejorando la integración y colaboración entre las distintas áreas.

Algunos de estos beneficios son:

- Con la implementación de Microsoft Dynamics™ GP se logró mejorar las condiciones para la eficiente administración de recursos tanto para la parte contable como para el área de proyectos, de manera que los directivos puedan tener resultados en tiempo real.
- Al unificar la operación en un solo sistema se logró bajar costos y tiempo en la elaboración de reportes para conocer el estado que guarda la empresa.
- HTC han optimizado y centralizado los mecanismos rutinarios involucrados, permitiéndoles así crecer en productividad.



Fillgap[®]

Rodolfo Gaona 81, Piso 7, Col. Lomas de Sotelo
Miguel Hidalgo, México DF, C.P. 11200