List Group

Micro Focus unifica la oficina de servicios de List Group, proveedor de aplicaciones de servicios financieros.

Descripción general

List Group lleva más de 25 años diseñando y desarrollando innovadoras soluciones de software para el sector financiero. La empresa ofrece conocimientos avanzados y soluciones de desarrollo para mercados de la electrónica, sistemas de liquidación en tiempo real y sistemas bursátiles profesionales. List Group también se ocupa del control, la gestión de riesgos y la conformidad de sus clientes.

Fundada en 1985, List ha experimentado un gran desarrollo en los últimos tres años, periodo durante el cual sus ingresos se han visto triplicados. Su base de clientes, formada por más de 130 agentes de bolsa, entidades bancarias y agencias de corredores abarca actualmente 15 países, y la empresa cuenta con presencia en Europa, Estados Unidos, Oriente Medio y Asia.

"Al trabajar en el sector bursátil y de las finanzas, nuestros clientes necesitan poder solucionar los problemas que les surgen de forma rápida y eficaz. La solución de Serena (ahora parte de Micro Focus) nos ofrece la base que necesitamos para satisfacer estas demandas".

FLAVIO MAZZAROTTO
Jefe de operaciones
List Group

El reto

Son muchas las entidades financieras que utilizan las soluciones de List, desde pequeñas sociedades de inversión que se centran en mercados específicos hasta grandes parqués con cientos de empleados. Dada la creciente base de clientes y la gran variedad de mercados que entran en juego, era imperativo contar con procesos de asistencia técnica más eficaces.

Flavio Mazzarotto se incorporó a List con el objetivo de desarrollar la estrategia de asistencia técnica de la empresa. Su amplia experiencia en el establecimiento y la ejecución de tareas de oficina de servicios ha sido de gran utilidad a la hora de garantizar el desarrollo continuado de List y ha permitido que los clientes reciban un servicio óptimo en todo momento.

"Cuando empecé a trabajar para List, desarrollar una oficina de servicios unificada capaz de gestionar la interacción con nuestros clientes era un proyecto de gran importancia. Teniendo en cuenta el tamaño de las empresas con las que trabajábamos y el mercado del que formamos parte, conseguir esto era esencial para cumplir los estándares que ya nos habíamos fijado", comenta Flavio Mazzarotto. "Además, cualquier medida tomada debía poderse implantar rápidamente y ofrecer resultados al instante, tanto para List como para nuestros clientes".

De un vistazo

- **Sector**
  Servicios financieros
- **Lugar**
  Europa
- **El reto**
  La empresa necesitaba una solución de oficina de servicios unificada capaz de gestionar la interacción con los clientes.
- **La solución**
  Utilizar SBM como solución de gestión de servicios unificada.
- **Los resultados**
  + Visibilidad de las incidencias y respuestas a las necesidades de los clientes
  + Seguimiento y notificación de las consultas de los clientes
  + Personalización de los flujos de trabajo de asistencia técnica al cliente
  + Impulso del crecimiento exponencial de la empresa gracias a los procesos y la oficina de servicios

Entre los retos a los que se debió enfrentar List en calidad de empresa cabe destacar los siguientes:

- Asegurarse de que los procesos pudieran crecer al ritmo de la empresa. Resolver los problemas de asistencia técnica del cliente rápidamente es vital para toda empresa de desarrollo de software y, sobre todo, en el caso de empresas que gestionan transacciones y datos esenciales.
- Informar y realizar el seguimiento de las incidencias que los clientes envían a través de la oficina de servicios, así como contar con procedimientos de derivación que se pudieran personalizar según las preferencias de cada cliente.
- Implantar la oficina de servicios unificada de forma rápida y eficaz para que no obstaculizara el proceso de conseguir más clientes y de ofrecerles la asistencia debida.

Flavio Mazzarotto ya había implantado y utilizado tecnologías de oficina de servicios cuando trabajaba para otros proveedores de software, pero dichas soluciones eran extremadamente rígidas y había necesitado un equipo de consultores que se ocupara de su puesta en marcha y gestión. Es por eso que tuvo que evaluar otras opciones alternativas. Tras deliberar con sus colegas acerca de lo que más convenía a la empresa, Flavio optó por la solución de Micro Focus® como base para la nueva oficina de servicios unificada de List.

La solución

El equipo de Flavio empezó a implantar la solución y en tres meses ya estaba completa la instalación. El primer proyecto del equipo de la oficina de servicios consistía en reunir todas las incidencias y las llamadas de la oficina de servicios en un sistema único y aplicar flujos de trabajo de mejores prácticas a estos datos. "Quedé realmente impresionado con la velocidad a la que la solución se instaló y pudimos utilizarla, y cómo se logró esto con menos personal del que esperábamos usar", comenta Flavio Mazzarotto. "SBM vincula todas las fuentes de datos y, a continuación, aplica el flujo de trabajo necesario para satisfacer las necesidades de cada cliente".

Puede haber ligeras diferencias en la manera en que cada cliente desea que se gestionen las llamadas a la oficina de servicios. Gracias a esta solución, List puede configurar fácilmente los procesos de gestión de incidencias para resolver las derivaciones en función de las necesidades específicas de cada cliente. Esta flexibilidad para adaptarse a las preferencias de cada cliente en lo que respecta a la gestión de las llamadas ofrece a List una clara ventaja sobre los enfoques de oficinas de servicios estándar.

List también cuenta con un motor de seguimiento y elaboración de informes integrado en la solución de gestión de procesos de Micro Focus. De esta forma, el equipo dispone de información detallada sobre cómo han respondido a las peticiones y alertas de los clientes. Con un equipo de 25 personas dedicadas a resolver las incidencias conforme van surgiendo, disponer de esta información es fundamental tanto para tener una idea de la función de cada individuo como del rendimiento general del equipo.

Los resultados

"Puesto que nuestros servicios se prestan mediante una plataforma a pedido, es vital para nosotros saber el tiempo que se tarda en clasificar las incidencias y en solucionar el problema. La solución de Serena (ahora parte de Micro Focus) nos permite avisar rápidamente al personal y escalar problemas, si fuera necesario", comenta Flavio Mazzarotto. "Nuestros acuerdos de nivel de servicio con los clientes se basan en estas métricas, de ahí que contar con esta información sea fundamental para nosotros".

Además de gestionar la oficina de servicios, la solución de gestión de procesos de Micro Focus también sirve para saber qué versiones de sus productos utilizan los clientes, la evolución de los productos de List en función de las peticiones de los clientes y cómo estas llegan al equipo de gestión de productos de List.

Además, al tratarse de una empresa que pertenece al sector de los servicios financieros y bursátiles, demostrar la conformidad con las normativas es también un requisito importante para List y sus clientes. Una importante empresa de auditoría encargada de auditar los flujos de trabajo y sistemas de uno de los clientes más importantes de List quedó tan impresionada por la capacidad de control que ofrecía la solución, que pidió a los clientes de List que compartieran sus mejores prácticas con ellos.

"Este cliente trabaja con más de 70 agencias de corredores y la solución la utilizan más de 150 operadores. Tenían que demostrar que su enfoque cumplía íntegramente las normativas financieras. Durante la auditoría, pudieron demostrar a los auditores en todo momento el valor del enfoque adoptado en función de la solución y, al final, compartieron algunas de sus mejores prácticas con los auditores, en lugar de ser al revés", afirma Flavio Mazzarotto.

“Con Serena (ahora parte de Micro Focus), hemos conseguido unificar nuestra oficina de servicios para poder ofrecer unos altos niveles de satisfacción al cliente”.

FLAVIO MAZZAROTTO
Jefe de operaciones
List Group

www.microfocus.com

Argentina
+54 11 5258 8899

Chile
+56 2 2864 5629

Colombia
+57 1 622 2766

México
+52 55 5284 2700

Panamá
+507 2 039291

España
+34 91 781 5004

Venezuela
+58 212 267 6568

Micro Focus
Sedes corporativas
Reino Unido
+44 (0) 1635 565200

www.microfocus.com

168-ES0223-001 | S | 09/16 | © 2016 Micro Focus. Reservados todos los derechos. Micro Focus y el logotipo de Micro Focus, entre otros, son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Micro Focus o sus compañías subsidiarias y filiales en Reino Unido, Estados Unidos y en otros países. El resto de marcas son propiedad de sus respectivos propietarios.