



“El software geoespacial de Autodesk nos proporciona las herramientas que necesitamos para proporcionar un servicio superior al cliente. Usamos el sistema para obtener la información requerida 96 por ciento más rápido, permitiéndonos reaccionar inmediatamente.”

Francisco Castro  
GIS Manager  
VTR Chile

## Compañía de Comunicaciones Localiza Interrupciones en el Servicio 96 Por ciento más Rápido

Usando el software Autodesk® geoespacial, VTR Chile  
Mejora el servicio al cliente — y ahorra tiempo y dinero.

### Resumen del Proyecto

VTR Chile (VTR), la compañía más grande en comunicaciones en Chile, proporciona servicios de telefonía a más de 1.2 millones de clientes y espera duplicar su base total de clientes e infraestructura en los 5 años siguientes. Cumpliendo las necesidades de VTR e integrando una solución de mapas & geoespacial para responder mejor a las interrupciones y a las quejas, la compañía seleccionó el software Autodesk Map® 3D y Autodesk MapGuide® para ayudarlo a detectar y anticipar las fallas del sistema. Desde la implementación del software, VTR puede

- Acortar el tiempo de respuesta para atender requerimientos en un 96 por ciento
- Visualizar y localizar las fallas en el servicio determinar la mejor ruta para los técnicos
- Ahorrar tiempo y dinero eliminando conjuntos de datos duplicados varias veces
- Localizar la dirección de las llamadas de servicio en dos minutos
- Integrar datos geoespaciales con el sistema de administración relacional de los clientes (CRM)

### El Reto

Antes de implementar el software geoespacial, VTR operaba como una firma de ingeniería, enfocándose principalmente en sus bienes y cables en lugar de hacerlo en los clientes. La compañía se dio cuenta que para tener éxito en el Mercado de las comunicaciones, debía enfocarse más en los clientes.

VTR tiene más de 790,000 cajas de cables, 400,000 líneas telefónicas y 400,000 clientes de banda ancha en negocios y en casas habitación a lo largo de Chile, pero no tenían una forma eficiente de acceder a los lugares durante una llamada de queja o en la interrupción del servicio. Cuando los ingenieros y los representantes de servicio a clientes necesitaron localizar información, ellos invertían mucho tiempo consultando múltiples sistemas y reconciliando la información. Este sistema requería mantener múltiples bases de datos para cada equipo, un esfuerzo duplicado que consumía una gran cantidad de esfuerzo.

“El mantenimiento de nuestros equipos de datos nos cuesta una gran cantidad de tiempo y nos hace difícil responder a los clientes con la rapidez que requieren,” dice Francisco Castro, el GIS manager de VTR. “Estábamos preocupados por la calidad de nuestros datos. Con múltiples



“Con un sistema geoespacial robusto como la columna vertebral de nuestras operaciones, podemos proporcionar a nuestros clientes los mejores servicios posibles mientras mejoramos nuestros procesos internos para ahorrar tiempo y dinero. El software geoespacial de Autodesk nos ayudó a construir un sistema de administración de la red altamente efectivo”

Francisco Castro  
GIS Manager  
VTR Chile

Conjuntos de datos, los errores en los datos son muy costosos y las inconsistencias entre los sistemas son inevitables.”

### La Solución

El equipo de administración de VTR decidió implementar un sistema de administración de información de equipos. Ellos querían que el sistema tomara ventaja de su experiencia con las aplicaciones de diseño, como el software de AutoCAD®. Ellos también prefirieron usar una arquitectura basada en estándares abiertos para que pudieran integrar los datos existentes sin la carga de la conversión de formato. Finalmente, VTR quiso un sistema que les ayudara a administrar y mantener todos los tipos de datos geoespaciales simultáneamente, incluyendo la ubicación de los clientes, los mapas de la red y las rutas de las calles.

Después de evaluar las opciones, VTR escogió desplegar un sistema construido alrededor del software Autodesk Map 3D, Autodesk MapGuide, y Oracle® Spatial. Ahora, con una fuente de información de equipos integrada, los empleados de VTR pueden comunicarse y colaborar a través de un sólo sistema a medida que revisan, planean y administran los requerimientos de servicio y las interrupciones.

Visualizando la información en tiempo real potencializada con la ingeniería integrada en la tecnología de un sistema de información geoespacial, el software hace que VTR sea más eficiente integrando la información de múltiples capas de mapas, la red y la información de los equipos, así como las notas de interrupción de los servicios. Adicionalmente, toda la información está disponible para los empleados de toda la compañía. El personal rastrea y control las órdenes desde una sola interfaz. Cuando un cliente llama con un requerimiento de servicio, el representante de VTR puede consultar rápido el sistema y recuperar la información completa del equipo. Los usuarios pueden ver la ubicación del cliente y el estado de la red cercana en dos minutos—comparados a los 45 minutos que se usaban en los sistemas previos—una reducción del 96 por ciento.

Adicionalmente, VTR está usando el sistema para anticipar las fallas potenciales en el servicio. Como resultado de esta acción, la compañía puede mitigar el riesgo de fallas. Y en caso de fallas, el sistema ofrece la mejor ruta lógica para el técnico en reparaciones, reduciendo la espera del cliente.

### Clientes Satisfechos

VTR intenta duplicar su base de clientes y la infraestructura actual en los siguientes 5 años. Para alcanzar esa meta, la compañía continúa mejorando su sistema para acortar aún más los tiempos de respuesta e incrementar los niveles de servicio al cliente. “El software geoespacial de Autodesk nos proporciona las herramientas que necesitamos para proporcionar un servicio superior al cliente,” dice Castro. “Usamos el sistema para obtener la información requerida del equipo 96 por ciento más rápido, permitiéndonos reaccionar inmediatamente.”

### El Resultado

VTR está usando el software geoespacial de Autodesk para acortar la respuesta al cliente y los tiempos de reparación, reducir los riesgos de cortes futuros y ayudar a eliminar el gasto de mantenimiento de múltiples conjuntos de datos. Los empleados a lo largo del país pueden acceder al sistema para editar la información de proyecto a través de Autodesk Map 3D o visualizar la información a través del software Autodesk MapGuide.

“Los procesos eficientes son vitales para el éxito de VTR,” concluye Castro. “Con un sistema geoespacial robusto como la columna vertebral de nuestras operaciones, podemos proporcionar a nuestros clientes el mejor servicio posible mientras mejoramos nuestros procesos internos para ahorrar tiempo y dinero. El software geoespacial de Autodesk nos ayudó a construir un sistema de administración de la red altamente efectivo.”

Aprenda más sobre Autodesk Map 3D y Autodesk MapGuide, visite

[www.autodesk.com/map3d](http://www.autodesk.com/map3d) o  
[www.autodesk.com/mapguide](http://www.autodesk.com/mapguide)