

Nube, interacción entre aplicaciones, trabajo colaborativo, *blockchain*, *mobile*, oficina remota.

Energy Center: toda la operatoria en un solo lugar

Por **Silvina Grandinetti** (Pan American Energy)

La centralización de operaciones resuelta en un portal digital.

La idea de Energy Center nace como una alternativa de autogestión para los clientes de Axion Energy (Pan American Energy Group), destinada a ofrecer una respuesta a sus necesidades operativas, informativas y de gestión que el día a día de manejar una relación de negocios requiere, una solución innovadora para esta industria.

Esas necesidades se traducen en una nueva plataforma de autogestión que consolida en un único lugar y con un único acceso o *login* las siguientes posibilidades:

- Gestionar las compras de combustibles y lubricantes y ver el status de los pedidos.
- Recibir comunicaciones de todo tipo, informativas y operativas.
- Revisar la cuenta corriente de manera *online*, el límite de crédito y el monto disponible para operar.
- Informar los pagos y solicitar liberar pedidos.



- Generar tickets sin intervención de la mesa de ayuda para solicitudes específicas que se deriven automáticamente al sector correspondiente.
- Gestionar la cuenta y los ingresos de personal de su equipo a través de la asignación de roles y de responsabilidades a los distintos usuarios de cada cliente.
- Acceder a secciones específicas según la línea de negocio en la que operan, por ejemplo, Sección de Estaciones de Servicio, con áreas de marketing, capacitación, promociones y tiendas; Sección Agro, con manuales de operación y promociones exclusivas; Sección Distribuidores de Lubricantes, con promociones y kits específicos, entre otros.
- Visualizar estadísticas de volúmenes de compra y cualquier otro dato de negocio que sea útil para la gestión diaria.

- Informar temas impositivos, pagos con retenciones y situación tributaria actualizada o firmar digitalmente documentos importantes para la operatoria del cliente.
- Utilizar la plataforma como medio de guarda de información.

Estas soluciones integradas surgen de la necesidad de resolver inconvenientes que se presentaban en la operatoria y en la interacción con los clientes, como la diversidad de portales que la compañía pone a su disposición para operar el negocio: plataforma para hacer pedidos y recibir comunicaciones operativas, portal para revisar movimientos de un producto específico (la tarjeta flota AXION card), portal exclusivo para el Operador de una Estación de servicio con múltiples secciones, y portal para seguir las capacitaciones de sus equipos, entre otros.

Esta multiplicidad de portales generaba complicaciones y confusiones en el accionar diario de nuestros clientes y nos alejaba de la mirada innovadora y de experiencia para el cliente, donde queremos posicionarnos como compañía. Además, muchos de los portales no permitían la autogestión, solo brindaban información.

Energy Center aspira a ser un único portal donde el cliente encuentre todo lo que necesita.

Adicionalmente, los clientes acceden a una vía de comunicación telefónica directa con la compañía, a través del Centro de Atención al cliente disponible las 24 horas, todos los días del año. Por este canal pueden resolver muchas de las problemáticas que se les presentan, como las que no tienen autogestión ni opciones digitales.

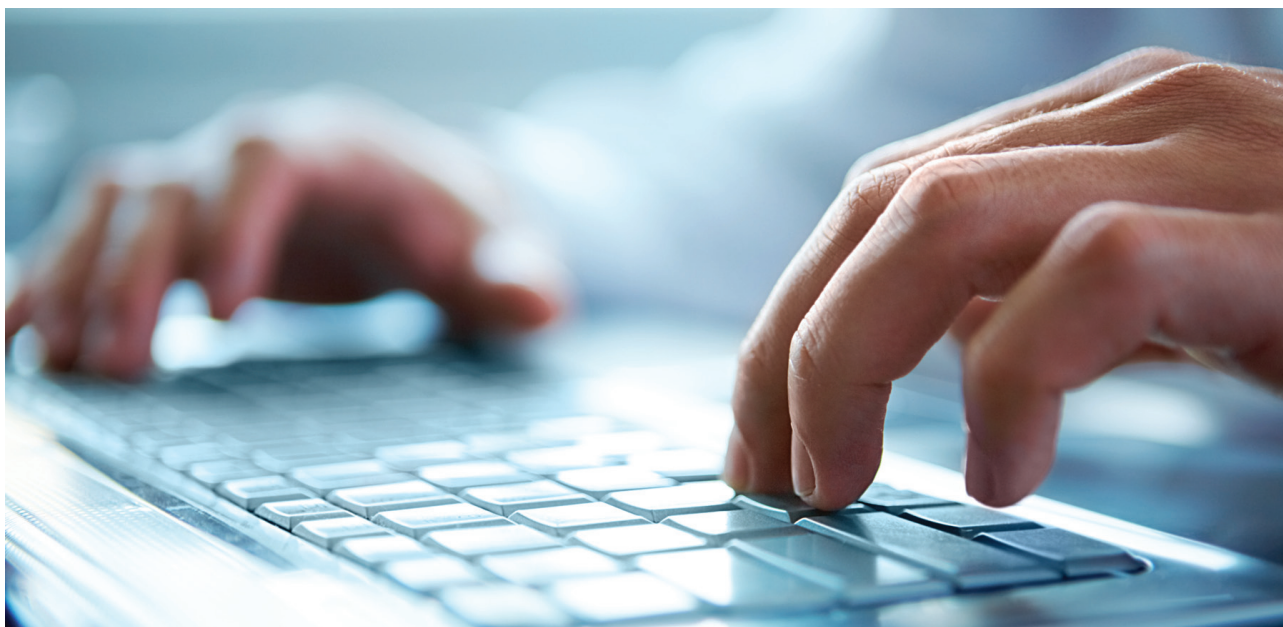
Este Centro de Atención recibe en promedio 10.000 llamadas/mes, cuenta con asesores que resuelven en línea el 60% de las llamadas y derivan a los sectores correspondientes las que no pueden resolver debido a su complejidad o especificidad.

Consultados en foros exclusivos o encuestas *ad hoc*, los clientes demostraron inclinarse por la autogestión, que les permite operar su negocio de manera independiente, en los horarios que pueden, sin apuro y sin depender de un centro de atención telefónica y, fundamentalmente, sin necesidad de hacer una llamada telefónica. Las ventajas tecnológicas que tiene un portal de autogestión, un bot o una ticketera *online* son indiscutibles.

La migración de temas por resolver del Centro de Atención al cliente al Energy Center, también ayuda a reducir tareas manuales y generar espacios de desarrollo para los asesores, a quienes se les asignan nuevos proyectos.

Una vez resueltos los temas operativos (hacer pedidos, consultar cuentas corrientes y recibir mensajería), surge la necesidad de consolidar en un solo reservorio, material que el cliente, según la línea de negocio a la que pertenece, requiere para mejorar su negocio e incrementar ventas, por ejemplo:

- Estaciones de servicio: acceder a lanzamientos de productos de tienda, promociones del mes, planogramas; acceder a las promociones de marketing y estar atento a las novedades de los patrocinadores, verificar los manuales de marca para utilizarla correctamente y verificar conceptos básicos de uso de redes sociales con fines corporativos, entre otros.



- Cumplir con los requerimientos básicos de capacitación de sus empleados.
- Acceder a estadísticas de volúmenes de compra y venta de combustibles.
- Tener disponible una biblioteca de manuales, proveedores, guías rápidas para acceder rápidamente ante diferentes necesidades.
- Verificar la situación de los concursos a los que esta adherido, programas o acciones específicas.

En definitiva, el cliente no solo quiere resolver sus requerimientos operativos, sino que desea recurrir a un solo lugar que reúna la información que necesita.

Luego de enumerar algunas de las problemáticas actuales de la interacción de los clientes, resulta concluyente que brindarles la posibilidad de tener “todo en un solo lugar” es la solución. El cliente debe encontrar en

su proveedor de combustible, muchas veces uno de los insumos más importantes de su operación, interacciones simples y ágiles, que resuelvan sus requerimientos y problemas sin demoras innecesarias.

Desarrollo técnico del trabajo

Arquitectura

Energy Center es un portal para acceso de clientes cuya arquitectura se diseñó en conjunto con Microsoft y Everis. Debido a que es un portal para consumo externo se utiliza la autenticación de usuarios con AZURE B2C.

El portal consume servicios de SAP y Dynamics mediante API Managers y una *app* Gateway que hace de *firewall* en el medio conectados por una VPN entre AZURE y PAE (Figura 1).

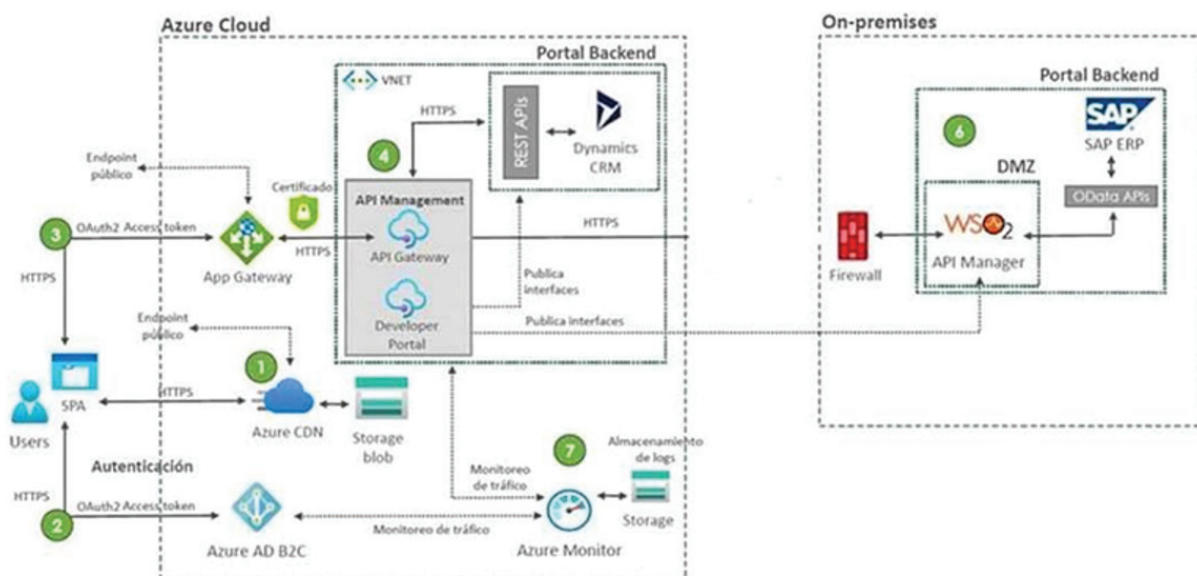


Figura 1.

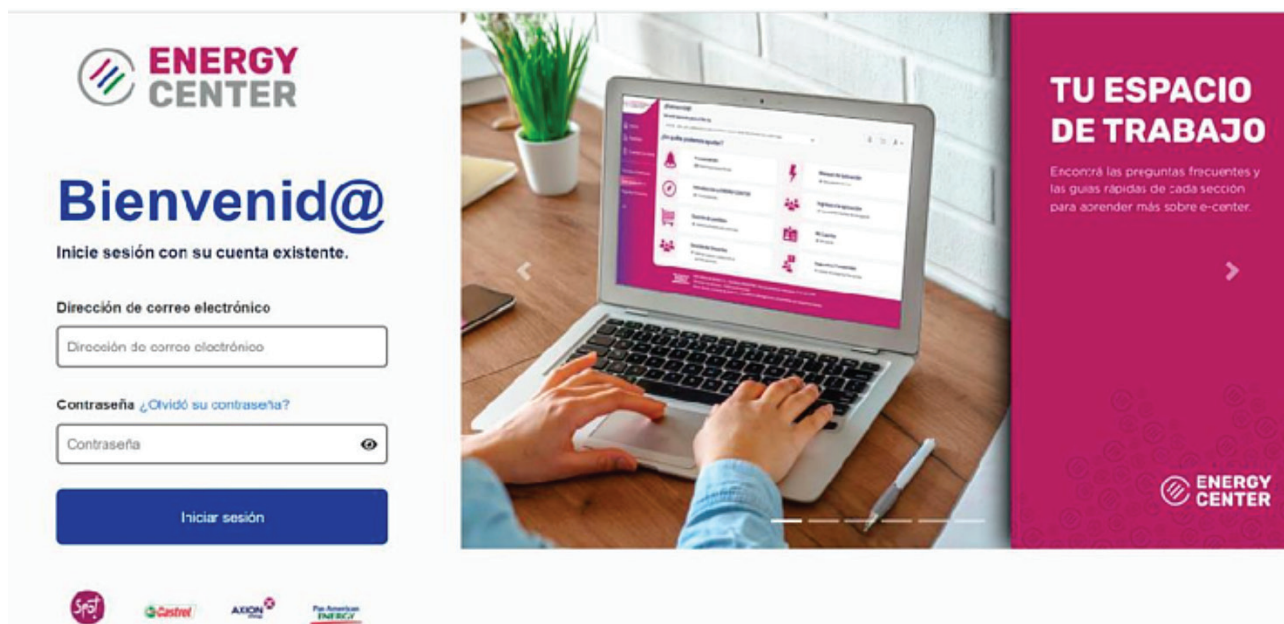


Figura 2.

Planificación y desarrollo

Las distintas funcionalidades del portal se diseñaron con los equipos de negocio de las áreas correspondientes.

Una vez relevadas las necesidades, se volcaron en documentos funcionales que se planificaron en los distintos *releases* del proyecto.

Las planificaciones de los *releases* en *sprints* quincenales permitieron avanzar en el proyecto con una metodología ágil y dinámica. De esta manera, a medida que finalizan los *sprint*, se cuenta con versiones que permiten hacer pruebas.

A medida que avanzan los *sprints*, se planifican las funcionalidades nuevas y los *issues* y *backlog* detectados de los anteriores.

Los equipos de desarrollos son los siguientes:

- **Desarrollo Front-end:** vistas y funcionalidad de la plataforma diseñadas en angular.
- **Desarrollo SAP:** desarrollo de programas y funciones que llama el *front end* mediante Servicios.
- **Configuración de servicios:** equipo PAE que implementa los APIM de los servicios.
- **Desarrollo Dynamics:** *backend* del portal, que permite configuraciones que necesitan manejar internamente los usuarios de PAE. También se utiliza como repositorio para determinadas funcionalidades.

Producto

El portal ECENTER cuenta con una vista login junto con un carrusel con mensajes informativos e imágenes alusivas (Figura 2).

Una vez dentro de la aplicación, el cliente podrá na-

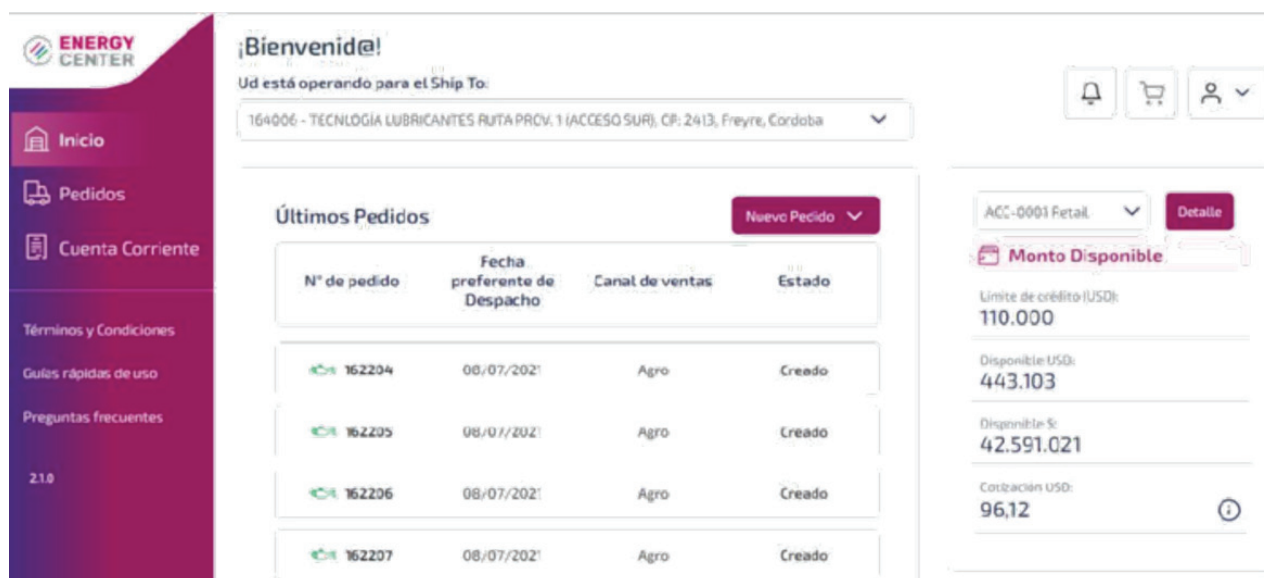


Figura 3.



vegar por distintas secciones. En ellas podrá realizar pedidos, ver el historial de los pedidos activos y finalizados con el detalle de los mismos, información de su cuenta corriente y montos disponibles, etc.

Resultados obtenidos y próximos pasos

Actualmente implementamos dos *releases*:

Release 1 (12-2020)

- Armado de la arquitectura base de Energy Center.
- Loguin y autenticación.
- Carrito de compras de lubricantes, visualización de estado.
- Guías de uso y capacitación.
- Preguntas frecuentes.

Release 2 (5-2021)

- Aceptación de términos y condiciones de promociones clientes *retail*.
- Desarrollo integral de la cuenta corriente *online* y monto disponible para operar.

En septiembre de 2021, lanzaremos el *release 3*

- Carga de pedidos de combustibles líquidos y pesados, para ello se dará de baja el portal de toma de pedidos actual.
- Sección Mi cuenta.
- Sección Mensajería operativa e informativa.

A fin de 2021

- Migración y mejora de contenidos del actual portal exclusivo para clientes de estaciones de servicio a ECENTER. Nuevamente, se dará de baja el portal ac-

tual para lograr la unificación de plataformas.

Los resultados obtenidos surgen de *trackings* semanales y mensuales que realizamos con herramientas de *process mining*, para medir el grado de automatización y los tiempos del proceso de toma de pedidos de lubricantes, y con el análisis de las llamadas de los clientes al Centro de Atención telefónica, a medida que empiezan a acostumbrarse al uso de la plataforma. De estas mediciones surgen los siguientes beneficios:

- Liberación de recursos de Operaciones comerciales: 320 h/mes.
- Liberación de fuerza de ventas del seguimiento operativo de los pedidos.
- Alto nivel de automatización alcanzado a cierre de junio 2021, el 95 % de pedidos de lubricantes ingresados por ECENTER (noviembre 2020, el 0 %).
- Reducción de pedidos manuales: de 500 a 20/mes.
- Reducción del *cycle time*: desde el pedido de lubricantes hasta el *picking* (de 977 h en octubre 2020 a 122 h en mayo 2021).
- Simplificación de la programación de la Producción en Planta.
- Reducción de las llamadas referidas a consultas de cuenta corriente y temas relacionados.

Conclusiones

De este análisis podemos asegurar que la autogestión que nuestros clientes reclaman para operar diariamente, la posibilidad de un reservorio único para los temas informativos, las respuestas ágiles y dinámicas y la consolidación de la eficiencia de procesos interna llegan de la mano de Energy Center.