

## COLLECT: UN SISTEMA DE PAGOS COMPLETO PARA UNA MEJORA DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Noviembre de 2019 | N°2

### INTRODUCCIÓN

Para navegar completamente en el mundo digital, EDP está invirtiendo en la innovación desestabilizadora para satisfacer las necesidades de sus grupos de interés e impulsar la transformación empresarial desde dentro: el proyecto Collect es un ejemplo destacado de cómo la tecnología puede tener un gran impacto tanto en la trayectoria de los empleados como de los clientes. Collect es un sistema de pagos completo que admite el cobro de reclamaciones a todas las empresas del Grupo EDP. El proceso ahora está automatizado y ofrece servicios simplificados y eficaces.

### RETOS PRINCIPALES

Un proceso de pago centralizado, en su mayoría fuera de línea y anticuado, donde identificamos el margen de mejora para el grupo, terceros y clientes.

- **Cómo evitar fallos de pago** causados por una arquitectura de sistemas antiguos con varias aplicaciones que apoyan el proceso.
- **La necesidad de transformar un proceso obsoleto** con recolección manual en servicios automatizados y más fiables siguiendo la evolución del mercado en nuevos métodos y canales de pago.
- **Cómo superar la escasez de recursos y herramientas adecuados**, que resultó en una menor eficiencia y un esfuerzo adicional en la gestión del proceso.
- **Reducción de costes** para el grupo.

### SOLUCIÓN

Collect es un sistema de pagos completo destinado a garantizar la interconectividad y gestión de todos los canales de pago dentro y fuera del grupo. Agiliza el proceso de reclamación de dos formas: suministra facturas a canales de pago y procesamiento de pagos. Aunque no es una plataforma de gestión de cuentas con informaciones con respecto a las deudas de los clientes, la plataforma proporciona un servicio al cliente rápido y preciso conectando a todas las partes interesadas del proceso, servicio al cliente y departamentos de contabilidad, clientes y canales de terceros (débito directo, bancos, CIPs, ATMs, CTT, PayShop, entre otros). Lograr esta herramienta de procesamiento intuitiva y sin contacto requirió varios pasos incluida la identificación de todos los requisitos de la plataforma, eligiendo la mejor solución tecnológica para apoyar su desarrollo, definiendo el equipo de trabajo y metodología, y creando una hoja de ruta del proyecto con las diferentes fases de desarrollo.

## €6B

En aproximadamente 55 millones de pagos recibidos

## €1M

En ahorro de costes

## 222 TIENDAS Y AGENTES

8.4 € millones de pagos en tienda

## 1700 USUARIOS ACTIVOS

En la aplicación Collect

### Acerca de Digital Global Unit (DGU)

Digital Global Unit (DGU) nació para ayudar al Grupo EDP a impulsar la transformación digital desarrollando ideas sobresalientes que mejoran y optimizan los procesos, simplificando tanto a clientes como a empleados el viaje. Compuesto por un multifacético equipo de desarrolladores, ingenieros, diseñadores, científicos de datos y otros expertos, DGU trabaja todos los días para convertir ideas imposibles en proyectos empresariales de éxito en EDP Digital Factory.

**EDP - ENERGIAS DE PORTUGAL SA**  
Unidad Global Digital (DGU)  
Av. 24 de Julho, 12 - Lisboa  
dgu@edp.pt

## CÓMO FUNCIONA

### EQUIPO

El equipo del proyecto era un grupo de trabajo conjunto con gente de dentro y fuera del grupo, incluidos los expertos de OutSystems, colaboradores CGI (un socio de mucho tiempo con sólidos conocimientos del proceso de facturación), Técnicos de Novabase (para asegurar la calidad normas), y empleados de EDP tanto de departamentos de dirección y DGU.

### TECNOLOGÍA

Después de buscar sin éxito una solución ad hoc que podría cumplir con las necesidades del grupo, el equipo del proyecto decidió desarrollar una única aplicación que adopta la plataforma OutSystems debido a su tecnología flexible, a su rápido desarrollo de aplicaciones, y a su funcionalidades.

### METODOLOGÍA

Como se usa a menudo en el desarrollo de software y como un enfoque preferido por OutSystems, el equipo de Collect adoptó el método ágil para administrar el proyecto. Dividiendo el trabajo en secuencias incrementales e interactivas llamadas sprints, este enfoque ayuda a los equipos a responder a los imprevistos del desarrollo de software.

### ETAPAS

El proyecto tuvo cinco fases: desarrollo de prototipo (fase 0), fundación de la arquitectura del software (fase 1), SIBS (ATM) y Débito Directo (fase 2), desarrollo de otros métodos de pago (fases 3 y 4), y puesta en marcha (fase 5) en una red de aproximadamente 222 tiendas. Durante las dos primeras fases, Collect sombreó el antiguo sistema para probar su rendimiento e identificar posibles fallas del sistema.

### BENEFICIOS

#### Para el cliente

- Un servicio de pago automatizado más confiable basado en un proceso transparente.
- Nuevos servicios convenientes como administrar el débito directo a través de cajeros automáticos o usando otros canales de pago como MB Way.
- Una respuesta más rápida, eficiente y precisa dada por el proveedor de servicios.

#### Para el grupo EDP

- Un proceso de monitorización completo: los paneles de Collect muestran el estado del proceso de pago de cada uno de los canales.
- La automatización de la mayoría de los servicios manuales, que eran laboriosos y costosos.
- La reducción de los costes operativos y la mejora del servicio al cliente.

## BACHES EN EL CAMINO

Las dificultades son una parte clave del desarrollo de software. Crear soluciones innovadoras diseñadas para optimizar los procesos internos, no es un camino sin esfuerzo, sino estresante y desafiante. Uno de esos desafíos que se convertirían en un factor de éxito fue el trabajar juntos como un equipo. No solo por la diversidad de personas involucradas y la nueva metodología, sino también porque tuvieron que consultar con otros diez equipos con distintos ritmos y metodologías. Otra dificultad fue organizar el flujo de trabajo durante esos 18 meses, alineando negocios y tecnología, validando 400 requisitos, ejecutando pruebas y entregando cada tres semanas. La falta de informaciones sobre el proceso anterior también le dio al equipo una carga de trabajo adicional al tener que transformar un procedimiento obsoleto en su mayoría fuera de línea en un eficiente y preciso sistema completo de cobranza de pagos. Debido a un nuevo marco regulador que hizo que cada una de las empresas fuese responsable del cobro de reclamaciones, el proyecto inicial tuvo que ser reajustado para responder a estos nuevos requisitos.

## RESULTADOS

Una plataforma fácil de usar, basada en un modelo de pago único para el grupo - Collect permite automatizar sin dolor los servicios de cobranza de pagos. La última tecnología, el fuerte compromiso del equipo y el liderazgo resultó en un simplificado, mejorado y más transparente proceso - además de reducir los costos internos, el proceso ahora es más eficiente y proporciona informaciones de mejor calidad a todos los clientes.

Actualmente está siendo utilizado por 222 tiendas y agentes, impactando de forma positiva tanto en las operaciones diarias como en los viajes del cliente con nuevos canales disponibles y servicios.

La arquitectura de software flexible de Collect permite cambios a lo largo del tiempo para responder al nuevo mercado y necesidades organizativas.