

SEUR evoluciona la integración de clientes mediante una plataforma de servicios

SEUR DPDgroup, junto a Luce, implementó una plataforma de integración que evoluciona la forma en la que sus clientes gestionan en tiempo real y de forma masiva envíos y recogidas a través de varios canales totalmente personalizados. Los clientes de SEUR ahora reciben en todo momento información personalizada sobre

formato, periodicidad y canal de recepción con el estado del servicio prestado. La adopción y adaptación del nuevo sistema se ha ejecutado en Microsoft Azure Cloud, donde se ha desplegado toda la infraestructura capaz de sostener la plataforma de forma elástica, escalable, mantenible, y monitoreable.



Información:

Cliente: SEUR DPDgroup

País: Spain

Sitio Web: <https://www.seur.com>

Industria: Travel and Transportation

Tamaño del cliente: Corporate (10,000+ employees)

Productos y Servicios: Microsoft Azure



Luce Innovative Technologies, SEUR DPDgroup, & Microsoft Azure

Desafíos del cliente

Los retos de SEUR DPDgroup abarcaban desde mejorar la experiencia de usuario de los clientes, hasta conseguir escalabilidad y estabilidad, resolver problemas de compatibilidad, facilitar la integración multicanal y personalizada— tanto de entrada como de salida de información— flexibilizar la integración y mejorar la operativa interna para aumentar la eficiencia y la calidad de los servicios ofrecidos a los clientes. Todo ello con dos claros objetivos: la captación de nuevos clientes y la mejora de la experiencia de los actuales.

Solución del socio

Luce IT implementó una plataforma de servicios que marca una nueva base arquitectural. Incluye conexión con sistemas operacionales, disponibilización de información a través de APIs gestionadas e integración con plataformas de streaming realizando grandes cargas de datos de forma asíncrona, sin sobrecargar los servicios. Además, gracias a los sistemas gestionados de Microsoft Azure, el mantenimiento y actualización es más eficiente y ágil. Adicionalmente, la historificación de datos a un Data Lake en tiempo real es un punto clave para la explotación de información.

Beneficios del cliente

SEUR ha reducido hasta un 50 por ciento el esfuerzo en procesos manuales, corrección de errores y los tiempos de integración con nuevos clientes. Además, la centralización del dato del cliente en tiempo real en un Data Lake permite la explotación de información, lo cual ha permitido a la empresa descubrir nuevos casos de uso casi semanalmente. Por último, con la incorporación de un API Manager se han establecido planes de consumo para poder adaptarse a los requerimientos de cada uno de sus clientes.

SEUR logró reducir los esfuerzos internos de su personal dedicados a dar soporte a los clientes, además de reducir en un 50 por ciento los procesos manuales y de corrección de errores.

Disminución de un 90 por ciento en los errores de integración por FTP y email, además de una reducción del SLA en Microsoft Azure en 99.99 por ciento.

Cada 2 o 3 semanas surgen nuevos casos de uso predictivos gracias a la creación del Data Lake centralizado y alimentado con la información de los clientes de SEUR.