CASO DE ÉXITO

Verastream ayuda a *The Miami Herald* a llevar sus aplicaciones legacy a la web

Se implementó un nuevo sitio de autoservicio para los clientes en solo cuatro semanas

Atendiendo entre semana a un millón de lectores y 1.2 millones los domingos, *The Miami Herald* es un reconocido periódico de la cadena de publicaciones Knight Ridder. El *Herald* buscaba mejorar el servicio al cliente al unificar la funcionalidad de las aplicaciones legacy con aplicaciones web que pudieran ser ocupadas por los clientes.

Attachmate® Verastream® Host Integrator les dio la capacidad de integrar sin problemas sus aplicaciones legacy almacenadas en un HP e3000 con la tecnología web. El resultado es una solución de autoservicio para los clientes que ha fomentado el ahorro de dinero y ha facilitado el camino para subsecuentes innovaciones tecnológicas.

> "Verastream fue justo lo que necesitábamos para proporcionar una interfaz web en tiempo real a nuestro sistema de circulación, mejorando substancialmente el servicio al cliente, simplificando nuestras operaciones y ahorrándonos dinero"
>
> – Todd Williams
> Director Asistente para Desarrollo de Sistemas
> Miami Herald

Una Nueva Visión para el Servicio al Cliente

Debido a que estaban pagando una tarifa por cada llamada de los clientes al Contact Center de Knight Ridder, el *Herald* estaba deseoso de implementar las medidas de ahorro posibles gracias a una web de autoservicio totalmente automatizada. Todd Williams, director asistente para el desarrollo de sistemas en el *Herald*, sabía que la solución definitiva sería una interfaz web para los clientes que estuviera sincronizada estrechamente con los sistemas de procesamiento de fondo del periódico.

Hasta este punto, el *Herald* estaba tratando con la separación de las aplicaciones del HP e3000, que con el paso de los años había evolucionado en diferentes y grandes depósitos de información. Williams quería aprovechar estos sistemas para mejorar la forma en que la compañía se conectaba a los clientes. Aunque las transacciones de suscriptor estaban disponibles sobre Internet, no estaba involucrado un procesamiento en tiempo real.

VISTA RÁPIDA

Problema

- No se tiene la habilidad de automatizar los procesos de fondo para establecer un autoservicio para los clientes.

Solución

- Verastream para integrar funcionalidad de hosts legacy con una interfaz web fácil de usar.

Resultados

- Mejoró la satisfacción del cliente, ofreciéndole un procesamiento de fondo en tiempo real.
- Se puso en orden una plataforma para el desarrollo rápido de aplicaciones para proyectos futuros.

"Pese a que había un formulario web, el correo electrónico aún era el método de transporte," explicó Williams. "Esto requería que alguien estuviera en el procesamiento de fondo para recibir el correo electrónico, procesar la transacción y responder."

El *Herald* buscaba llegar a los clientes y adquirir nuevas cuentas al ofrecer un servicio moderno. Estas son algunas de las transacciones de los suscriptores en la web:

- Precios de suscripción.
- Iniciar una suscripción.
- Detener el servicio temporalmente.
- Reiniciar el servicio.
- Reportar errores del servicio.
- Verificar el estado de la cuenta.
- Realizar un pago.

Facultando a las Aplicaciones Host con Verastream

Verastream Host Integrator ofreció la mejor manera de llevar todas esas funciones en línea sin alterar el código del host o interrumpir las operaciones diarias. Verastream encapsula datos y lógica del mainframe por medio de la interfaz de pantalla, exponiendo procesos de negocio como servicios web, XML, Java, y componentes.NET. Los servicios o componentes pueden ser mezclados, adaptados y reutilizados para crear aplicaciones compuestas con una nueva interfaz y operación.

Gracias a la "excelente capacidad de Verastream," dijo Williams, el personal IT

Verastream en Acción

Puedes explorar las opciones disponibles para los clientes por medio del centro de servicio en línea del *The Miami Herald* en http://heraldsubscriptions.com/. Este sitio web muestra cómo Verastream ayudó a los suscriptores a manejar sus propias transacciones, interactuando en tiempo real con los sistemas de procesamiento de fondo del periódico.

del *Herald* pudo escribir los scripts web para la implementación con un mínimo de soporte por parte de Attachmate. Añadió que el proyecto fue completado en menos de un mes.

Acerca de la implementación de *The Miami Herald*

La aplicación web fue desarrollada usando Active Server Pages que se comunican directamente con Verastream. Si los clientes quieren acceder a su información por medio de la interfaz web, pueden accesar su número de cuenta o ingresar una combinación de su número telefónico y dirección. Verastream encuentra la cuenta por medio del número telefónico y entonces verifica que la dirección sea correcta antes de conceder el acceso para el sitio web.

Las aplicaciones legacy del HP e3000 hacen un uso liberal de ventanas emergentes y menús desplegables, que Verastream maneja adecuadamente. Para maximizar el desempeño, se utilizan las reservas de sesiones de Verastream, lo cual reduce la necesidad de restablecer procesos de conexión y ejecutar inicios de sesión.

Debido a que Verastream permite la abstracción de datos del host data, ofrece una la tabla de procedimientos para los procesos. Mediante la cual, los ASPs pueden hacer una sola llamada a Verastream que navega directamente al host, recolecta los datos desde diversas entidades, filtra el conjunto resultante y devuelve exactamente lo que se necesita. Este método minimiza las vueltas entre el servidor web y Verastream, así puede comunicarse a la velocidad máxima con el host HP e3000.

También fue implementado un formulario de verificación para el cliente que garantiza la integridad de los datos antes de enviarlos al host. Al notificar los errores previamente, la interfaz es mucho más rápida y fácil de usar que antes de la implementación de la solución Verastream.

Una visión de negocio

La respuesta del cliente al servicio en línea ha sido consistentemente positiva. Como la utilización del sitio web ha generado un ímpetu constante, el tráfico del sitio se ha triplicado desde que inició la etapa de implementación. La eficiencia de la aplicación permite a los clientes ingresar un cambio en la entrega de la orden incluso a las 7 p.m. y aún así obtener resultados al día siguiente.

Los nuevos suscriptores que se han registrado por medio del sitio web son manejados por EZ Renew, un servicio del *Herald* que automáticamente hace los cargos a las tarjetas de crédito de los clientes cuando sus suscripciones están cerca de expirar. Más de 1,500 suscriptores ya existentes también se han cambiado a este sistema de pago. El beneficio para el cliente, comodidad. El beneficio para el *Herald*, una creciente base de suscriptores garantizada.

Cuando el periódico ofreció una tarjeta de descuento a clientes que otorgaba grandes ahorros solo disponibles para los miembros de EZ Renew, el sitio web probó ser otra vez un ganador. Cerca del 30 por ciento de las órdenes en línea para la tarjeta resultaron en registros a EZ Renew, por mucho un mayor porcentaje que lo que se obtuvo por las órdenes de tarjetas hechas por teléfono. Esto claramente ilustra que el sitio web es más efectivo que el contact center cuando se trata de influenciar las decisiones de los suscriptores.

Ganancia Neta

"Verastream fue justo lo que necesitábamos para proporcionar una interfaz web en tiempo real a nuestro sistema de circulación," dijo Williams. "El sitio web ha mejorado substancialmente el servicio al cliente, simplificando nuestras operaciones y ahorrándonos dinero." De hecho, Williams reportó que el *Herald* ha ahorrado, en el primer año $16,000 USD en los costos de atención a clientes.

Pensando a futuro, Williams y su equipo han encontrado usos adicionales de la tecnología Verastream en el aspecto publicitario de su negocio. Lo que ahora es un proceso manual para la colocación de órdenes de tarjetas promocionales, accesos a la base de datos y facturación, pronto será reemplazado por una nueva interfaz web de autoservicio. Aunque los clientes publicitarios no verán lo que ocurre tras bambalinas, Verastream manejará la sincronización con la aplicación de venta de anuncios del Herald (AdMarc) sobre el HP e3000.

"Nuestra visión de los alcances de Verastream se ha expandido conforme usamos la tecnología," dijo Williams. "Ahora que hemos visto lo que podemos hacer, estamos planeando toda clase de proyectos futuros que involucran a otras aplicaciones legacy."

Verastream en *The Miami Herald*

A continuación presentamos cómo Verastream ayudó al *Herald* a acelerar nuevas iniciativas de negocio sin comprometer el valioso conjunto de datos de negocio residente en sus aplicaciones host:

1. Usando las herramientas de diseño de Verastream, un desarrollador web del *Herald* trabajó con un usuario final para modelar la funcionalidad del host.
2. Navegando a través de las pantallas de la aplicación host, simplemente dieron clic en los campos que serían usados en la nueva aplicación, dejando intacta la aplicación original.
3. El resultado del proceso de modelado es un componente que puede realizar cualquier transacción soportada por la aplicación host, incluyendo navegación de pantallas, lecturas y escrituras.

Para realizar todo el proceso no es necesario tener conocimientos expertos en la programación del host. Y el desarrollador web no tiene que aprender de nuevas habilidades de programación porque Verastream le permite usar el lenguaje y las herramientas de desarrollo de su elección. La nueva aplicación web accede al servicio en el servidor Verastream en tiempo de ejecución.

attachmate

Sede Central
1500 Dexter Avenue North
Seattle, Washington 98109
TEL +1 206 217 7500
FAX +1 206 217 7515

Oficina Central Para América Latina
México
TEL +52 55 9178 4970
FAX +52 55 5540 4886

Oficina Central Para EMEA
Países Bajos
TEL +31 71 368 1100
FAX +31 71 368 1181

Oficina Central Para Espana
Madrid
TEL +34 911517111
TEL +34 911517120

WEB WWW.attachmate.com.mx
EMAIL marketingmex@attachmate.com

Para obtener información sobre las oficinal regionales, visite www.attachmate.com.mx.

Proporcionado solo con fines informativos. Puede ser modificado en cualquier momento sin previo aviso.
© 2007 Attachmate Corporation. Todos los derechos reservados. Attachmate, el logo Attachmate, y Verastream son marcas registradas o nombres de Attachmate Corporation, en EU y otros países. Todas las otras marcas, nombres comerciales o nombres de compañías son hechas referencia aquí solo con fines de identificación y son propiedad de sus respectivos dueños. Patentes pendientes. 07-0044S.1007