



**Softtek**<sup>®</sup>

CASO DE ESTUDIO / NATURAL RESOURCES

**Una de las 3 principales empresas de servicios públicos de gas aumentó la satisfacción del cliente en un 60% al tiempo que redujo los costos de TI y operación**

Junto a Softtek, la distribuidora de gas consolidó sus procesos operativos para impactar positivamente el servicio al cliente y reducir costos.

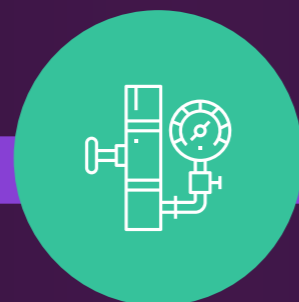


# Acercas del cliente

Una de las 3 principales empresas de servicios públicos de gas en Argentina.



**+270**  
localidades



**+370K km**  
en infraestructura de  
distribución de gas



**+1,8M**  
clientes



**+15%**  
de participación de  
mercado



# Retos de la organización

La empresa necesitaba consolidar los procesos comerciales centrales y aumentar la satisfacción del cliente en un mercado comoditizado.

1

Asegurar la continuidad de las operaciones.

2

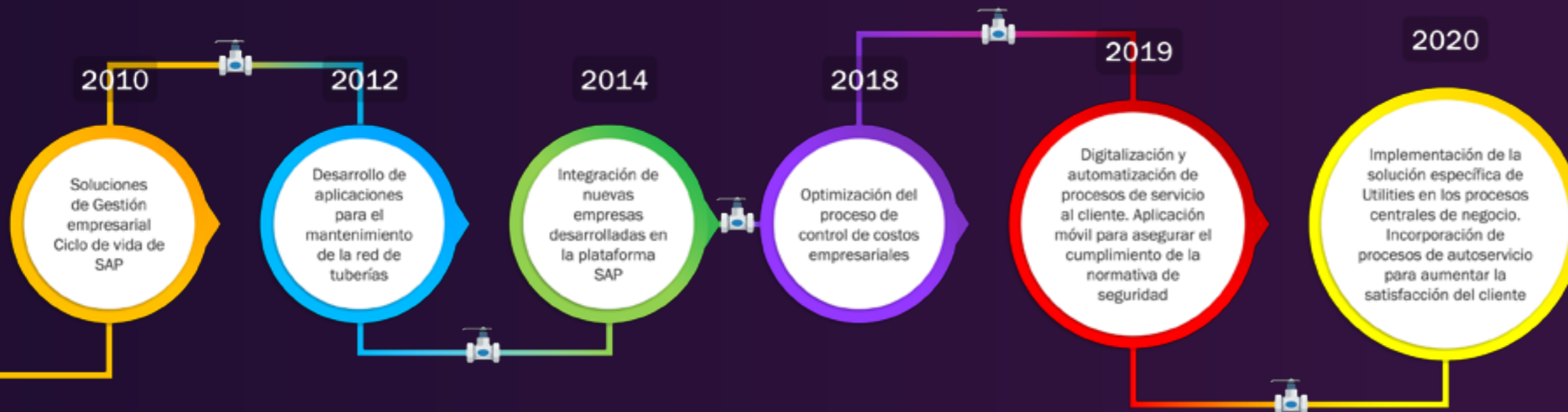
Consolidar y mejorar los procesos de operación para reducir costos.

3

Mejorar la satisfacción del cliente en un mercado comoditizado.

# Cómo entró Softtek al juego

Softtek incorporó procesos de autoservicio para aumentar la satisfacción del cliente.





# Impacto al negocio



La distribuidora de gas consolidó sus procesos operativos, mejorando el servicio al cliente y reduciendo costos.

**60%**

Aumento del 60% en la satisfacción del cliente

**Eficiencia**

de tickets generando reducción de costos

**10%**

Reducción del 10% en el costo de operación

**20%**

de ahorro en costes operativos de TI

**Colaboradores**

reassignados para realizar tareas más valiosas



#### ACERCA DE SOFTEK

Fundada en 1982, Softtek es una compañía global y la más grande de servicios de TI con origen en América Latina. Con un amplio portafolio de productos y soluciones que transforman el negocio, Softtek ayuda a empresas Global 2000 a evolucionar de manera fluida y constante desde la ideación y construcción hasta la ejecución de estrategias digitales.

[info@softtek.com](mailto:info@softtek.com)  
[softtek.com](https://softtek.com)