



# Traslado de personas:

revolución de los servicios de traslado internacional con Cloud Integration

*“El trabajo de integración que hemos hecho con Salesforce e Informatica ha favorecido nuestro negocio, ya que nos ha permitido conocer mejor a nuestros clientes y mejorar su experiencia”.*

Graeme Howard  
director de TI  
Santa Fe Relocation



## Objetivos

Unificar y acelerar el acceso a la información para clientes y empleados de 96 centros repartidos por 47 países

Proporcionar a los clientes acceso de autoservicio a información actualizada y precisa sobre su traslado

Mejorar la experiencia del cliente en general

## Solución

Modernizar los sistemas y la provisión del servicio cambiando las plataformas de traslado heredadas por Salesforce, fuente única y fiable

Utilizar Informatica Intelligent Cloud Services para integrar los datos de Salesforce

Mejorar la integración de datos in situ

## Resultados

Ofrecer una mejor experiencia al cliente, seguimiento en tiempo real de los datos de traslado y una inteligencia valiosa para reducir el estrés asociado a los traslados

Consolidar la ventaja competitiva de Santa Fe mediante una oferta integrada

Mejorar la eficacia operativa de la empresa

## Requisitos de negocio:

- Agilizar el plazo de amortización y conseguir una migración de datos impecable
- Proporcionar una gran seguridad para satisfacer los requisitos de cumplimiento cada vez más exigentes
- Mejorar la eficiencia reduciendo los procesos manuales y las necesidades empresariales de soporte

### Acerca de Santa Fe Relocation

Con sede en Londres, Santa Fe Relocation es un líder global en movilidad internacional encargado de gestionar traslados nacionales e internacionales recurriendo a unas operaciones propias y a una red de agentes. Santa Fe tiene la ambición de facilitar a las empresas y a las personas vivir y trabajar libremente y de forma flexible en cualquier lugar del mundo. La empresa tiene más de 2500 empleados.

Mudarse es un proceso fascinante y, al mismo tiempo, estresante que requiere anticipación y una gran organización logística, e implica muchas emociones. Cuando las empresas multinacionales trasladan empleados y sus familias por todo el mundo, quieren que el proceso sea lo más fluido posible. Muchos recurren a Santa Fe Relocation (Santa Fe), ganadora en 2017 del premio a la empresa de gestión de traslados del año del Forum for Expatriate Management.

Santa Fe proporciona una amplia oferta de servicios de traslado para empresas multinacionales y otras organizaciones que transfieren a sus empleados. También presta servicio a aquellas personas que se trasladan sin el apoyo del empleador. Santa Fe se encarga de todos los pasos del traslado, desde el embalaje y el traslado en sí, hasta los trámites en los servicios de inmigración para obtener los permisos de residencia y de trabajo.

## Unificar un negocio global

Santa Fe creció por medio de adquisiciones estratégicas y orgánicas, y en la actualidad cuenta con 96 centros repartidos por 47 países. Su amplia presencia mundial proporciona a la empresa la capacidad para trasladar personas a la mayoría de países. No obstante, la empresa también tuvo que enfrentarse a una serie de retos asociados a los diversos sistemas de traslado y a las aplicaciones personalizadas empleadas, lo que dificulta la adopción de un método único. Al no poder acceder ni compartir unos datos homogéneos, los empleados no podían ofrecer un servicio de atención al cliente óptimo y oportuno.

La seguridad y el cumplimiento eran cuestiones que también estaban adquiriendo mayor importancia, ya que Santa Fe debe ajustarse a diversos requisitos internacionales relativos a la información personal identificable (PII). Al no estar centralizada, la información se suele intercambiar dentro de la empresa mediante fax o formularios en papel.

“Para seguir siendo competitivos, necesitábamos unificar nuestras operaciones globales, reforzar la seguridad de la información y dejar atrás los sistemas de IT heredados sometidos a un intenso proceso de personalización”, afirma Graeme Howard, director de información en Santa Fe Relocation. “Por ello, hemos establecido una estrategia bien definida para revolucionar el sector global de los traslados que contempla el uso de tecnologías móviles y de cloud”.

A pesar de ser ya cliente de Salesforce, Santa Fe decidió ampliar su uso de la solución para pasar de una simple herramienta de administración de relaciones con clientes (CRM) a un medio para prestar el servicio de atención al cliente y para gestionar el trabajo. Los sistemas heredados se retirarían de forma paulatina y Salesforce se convertiría en la única fuente fiable para todas las operaciones globales de la empresa. No obstante, mientras tanto, Santa Fe aún tenía acceso a datos de diversas fuentes en entornos locales. Necesitaba un método automatizado para limpiar e integrar los datos en el cloud de Salesforce.

“Necesitábamos una solución de integración en cloud que se pudiera conectar con facilidad a Salesforce y a nuestros sistemas heredados para proporcionar un nexo común”, explica Howard. “Queríamos actualizaciones de datos casi en tiempo real, así como procesos por lotes para cargar datos desde plataformas heredadas”.



*“Hemos considerado otros métodos, pero Informatica Intelligent Cloud Services es muy flexible y fácil de usar, lo que nos permite transferir nuestros sistemas heredados al cloud tres veces más rápido. Cualquier otro enfoque nos habría supuesto un coste mucho mayor debido a la pérdida de oportunidades y a los gastos de capital, y la calidad de los datos no habría sido tan alta”.*

Graeme Howard  
director de TI  
Santa Fe Relocation



## Plazo de amortización tres veces inferior

Para que Santa Fe pudiera lograr sus objetivos de integración, era fundamental que la migración de datos fuera fiable y segura. El tiempo era también fundamental. La compañía consideró la ayuda de un proveedor actual que propuso la utilización de una API para la migración de Salesforce, pero le preocupaba que la migración fuera larga y costosa. También quería un control detallado sobre el flujo de datos, así como la posibilidad de poder retirar funciones de las plataformas heredadas poco a poco y reutilizar determinadas estructuras de datos e información en lugar de reemplazar de inmediato toda la plataforma. Después de examinar diversos enfoques, Santa Fe decidió utilizar Informatica Intelligent Cloud Services (IICS) y aprovechar el conector de Informatica Cloud para Salesforce para sincronizar los datos.

Santa Fe trabajó con Cloud Perspective, un socio exclusivo de Informatica Cloud con sede en Reino Unido, para sacar el máximo partido a la solución de Informatica. “El apoyo es fundamental para nosotros, y la posibilidad de trabajar con Informatica, Salesforce y Cloud Perspective de manera fluida contribuye enormemente a nuestro éxito”, afirma Howard. “Nos permite progresar de forma consistente y nos brinda la celeridad para poder reaccionar ante cambios imprevistos”.

## Mejorar el servicio de atención al cliente

Al disponer de una fuente homogénea de datos actualizados sobre los clientes y los detalles del traslado, los empleados de Santa Fe repartidos por todo el mundo pueden proporcionar un servicio de atención al cliente más eficaz y oportuno. Con la información disponible en Salesforce, cualquier empleado autorizado puede ayudar a cualquier cliente, ya que la información necesaria dejará de estar disponible únicamente en correos electrónicos y en aplicaciones heredadas. El acceso a la información más rápido también permite a los empleados de Santa Fe ofrecer datos casi en tiempo real muy precisos en lugar de tener que esperar hasta un día para responder, lo que ayuda a la empresa a mejorar el índice de satisfacción de los clientes en cuanto a la prontitud para responder sus necesidades.

“Informatica y Salesforce nos ha brindado una visibilidad excepcional y eso se traduce directamente en un servicio de atención al cliente mejorado y, por tanto, en un mayor índice de satisfacción y rendimiento”, afirma Howard. “Los clientes ahora obtienen respuestas inmediatas porque disponemos de los datos que necesitamos”.

Los clientes también tienen acceso de autoservicio a la información que necesitan utilizando las completas aplicaciones móviles de Santa Fe. Los departamentos de recursos humanos pueden determinar el punto del proceso del traslado en el que se encuentran los empleados para disponer de unos registros actualizados y ofrecer la mejor asistencia posible. Los empleados pueden acceder a datos sobre centros educativos locales, alojamiento y servicios relacionados. Además de mejorar la experiencia del cliente ayudando en el traslado de familias para que se acomoden en su nuevo hogar de la mejor manera posible, la integración de datos en cloud permite que Santa Fe pueda ofrecer a los clientes todos los servicios que necesitan basados en datos en tiempo real.

“Sin Informatica Intelligent Cloud Services, no habríamos sido capaces de proporcionar una experiencia de movilidad en tiempo real y tan holística a nuestros clientes”, comenta Howard. “Estamos brindando a los clientes información actualizada y precisa, y estamos mejorando el servicio de atención al cliente y el índice de satisfacción gracias a que conocemos mejor sus necesidades”.



## Pilares de la solución:

- Informatica Intelligent Cloud Services

## Traslado global, cumplimiento global

Al poder transferir información de manera digital y de forma más segura a cualquier rincón del mundo, Santa Fe está reforzando el cumplimiento, lo que ayuda a la empresa a satisfacer las demandas de grandes compañías internacionales. Santa Fe estará preparada ante la consolidación del Reglamento General de Protección de Datos en la Unión Europea y ante la mayor exigencia de los requisitos de cumplimiento en todo el mundo. En lugar de considerarlo un problema normativo, Santa Fe concibe el cumplimiento como una ventaja competitiva.

“El trabajo de integración que hemos hecho con Salesforce e Informatica es beneficioso para nuestro negocio y nos brinda nuevas oportunidades de mercado”, afirma Howard. “Ahora podemos prestar servicio a empresas internacionales muy grandes, algo que antes habría sido imposible debido a los estrictos requisitos de cumplimiento. Hemos cerrado acuerdos muy importantes”.

## Mejorar la eficiencia

Al usar Salesforce para simplificar y unificar el acceso a datos, Santa Fe tiene previsto mejorar la productividad de los empleados y reducir los costes de asistencia y host, lo que mejora la eficiencia en general de la empresa. Esto se ve favorecido también por la adopción de un enfoque centrado en los clientes. La empresa ha emprendido un proceso para adoptar el cloud e IICS facilitará este cambio proporcionando conectores fáciles de implementar para las aplicaciones en cloud más populares en la actualidad.

“Tras usar Informatica Intelligent Cloud Services a lo largo de tres meses y en dos proyectos de integración, se observó una mejora de la eficiencia operativa en toda la empresa, lo que nos permitió centrarnos en las necesidades de los clientes en lugar de en cuestiones internas”, argumenta Howard. “Los próximos 18 meses son prometedores. Seguiremos transfiriendo otras fuentes de datos al cloud, dejando atrás las plataformas heredadas y añadiendo funcionalidades”.