

De la gestión telefónica del crédito a la contratación online en 4 meses.

www.cofares.es

Resumen

Cofares, la empresa líder en el sector de la distribución de medicamentos en España, ha puesto a disposición de sus más de diez mil socios una nueva plataforma de Sección de Crédito. A través del nuevo portal, los socios pueden gestionar su cuenta corriente y de crédito de forma autónoma, contratar y gestionar tarjetas de crédito o TPVs, o contratar préstamos o depósitos entre otras opciones. Para el proyecto, Cofares ha confiado en Liferay, la tecnología Open Source líder para la creación de experiencias digitales, así como en everis como socio tecnológico para realizar la implantación.

En breve

Sector:

Farmacéutico, distribución

País:

España

Aplicación:

Portal transaccional

Prestaciones:

Integración, seguridad, flexibilidad, operación digital de servicios financieros, Audience Targeting

“

El portal ha tenido tanto éxito que el departamento de atención telefónica ha solicitado que se habilite un usuario para poder realizar la operativa sobre la web, ya que simplifica el proceso.

Javier Rico

Gerente de Sección de Crédito de Cofares

Los desafíos

- Acceso autónomo a contratación de nuevos productos y operativa de Sección de Crédito (cuentas, tarjetas de crédito, TPVs, préstamos, ...)
- Implantación de un canal online seguro
- Nuevas funcionalidades de personalización de la información enviada a los clientes

Los resultados



Gestión digital de los servicios financieros

Más autonomía y control para los clientes



Seguridad

Garantía plena de integridad en las operaciones



Un paso más en su transformación digital

Cambio cultural con nuevo canal de comunicación alternativo al telefónico



Personalización

Información acorde con historial de consultas y operaciones

Cofares, líder español en la distribución farmacéutica

Cofares es una cooperativa de distribución de medicamentos y de productos sanitarios, que sigue el modelo farmacéutico mediterráneo y solidario de distribución, llegando a todas las farmacias del territorio español.

Cuenta con 37 almacenes y 5 plataformas logísticas integrales. Es el líder en distribución farmacéutica con un 26,40% de cuota de mercado nacional. Más del 67% de las farmacias españolas trabaja con Cofares, con 15,7 millones de pedidos puestos en las farmacias españolas.



El reto: una plataforma de servicios financieros segura y flexible

Hasta la fecha, el 80% de la operativa de la Sección de Crédito se realizaba a través del servicio de atención telefónica de Cofares: CORE. Los clientes no tenían la posibilidad de contratar nuevos productos u operar de forma autónoma a través de un canal online. Para ampliar el acceso, el rendimiento del portal y facilitar la contratación online en un entorno totalmente seguro, Cofares valoró diversas tecnologías para implantar una nueva plataforma digital. A través de su partner everis, seleccionó la tecnología de Liferay atendiendo a criterios como: **su capacidad de integración con el resto de sistemas de la compañía, su flexibilidad, el ahorro de costes en licencia y hardware necesario para dar soporte a la volumetría requerida en comparación al de otras plataformas**, así como los tiempos de implementación reducidos y flexibilidad que aporta a los desarrolladores.

El resultado ha sido una plataforma financiera, que ofrece la flexibilidad, el rendimiento y la seguridad que requieren los socios de Cofares para su operativa diaria. “Gracias a la tecnología de Liferay y a sus posibilidades de integración con el sistema transaccional, hemos sido capaces de habilitar un portal web que asegura un tiempo de ejecución óptimo,

tanto en consultas como en la operativa financiera”, destaca Tomás Mateos, gerente de Cofares Online.

“Además, hemos podido poner en marcha este servicio web con un rendimiento optimizado y con un sistema de seguridad que garantiza plenamente la integridad de las operaciones, gracias a la utilización de contraseñas de un solo uso y a la auditoría de operaciones y accesos.”

Un paso más en su transformación digital

La empresa Cofares, de capital 100% farmacéutico y de origen español, da un paso importante en su estrategia digital con esta nueva plataforma que permite que sus clientes realicen cualquier operativa financiera vía web, abriendo nuevos canales alternativos al de la tradicional contratación telefónica.

El portal nace asimismo con avanzadas funcionalidades, enfocadas hacia la personalización de los contenidos y servicios, entre las que destaca la herramienta “Audience Targeting” que permite ofrecer a los clientes la información más adecuada y acorde con su historial de consultas y contrataciones.

El proyecto se ha desarrollado en tan solo cuatro meses asegurando la calidad, el rendimiento y la seguridad que un portal de este tipo de operativa requiere. La integración con sistemas transaccionales asegura tiempos de ejecución óptimos tanto a nivel operativo como a nivel de consultas, y un dimensionamiento adecuado para el volumen de usuarios del portal.

La plataforma ha tenido beneficios no solo de cara al usuario externo si también para los empleados internos. El departamento de atención telefónica ha solicitado que se habilite un usuario en el portal para poder realizar la operativa sobre la web.

Conclusión

Cofares ha emprendido un proyecto digital que reporta grandes ventajas para la operativa diaria con sus clientes, aprovechando al máximo las ventajas de las nuevas plataformas de experiencias digitales y aplicadas con acierto para responder a las demandas diarias de los nuevos usuarios digitales.