

# Acercando la Digitalización a Nuestros Clientes

El principal desafío de Aguas Andinas era "ir más allá del agua", creando valor para sus clientes mediante un servicio a la medida de lo que esperan.

## Resumen

Con operaciones en Chile desde el año 2000, Aguas Andinas gestiona todo el ciclo urbano del agua en la ciudad de Santiago, desde la captación hasta el tratamiento y gestión de las aguas servidas, impactando casi toda la población de la Región Metropolitana. Para interactuar mejor digitalmente con sus clientes, los servicios prestados necesitaban una actualización completa, además de entregar informaciones relevantes de manera más sencilla. El nuevo sitio debía satisfacer las demandas de hogares, comercios e industrias.

[aguasandinas.cl](http://aguasandinas.cl)

## En Breve

### INDUSTRIA:

Servicios sanitarios

### PAÍS:

Chile

### USE CASE:

Public Website, CMS, Customer Portal, Self-Service Portal

### PRINCIPALES FUNCIONALIDADES:

Publicación y Gestión de Contenidos, Sitio web responsivo



**La nueva página web es dinámica y responsiva, ofreciendo facilidad y nuevas maneras de interacción.**

Equipo de Servicios TI

## Desafíos

- Reformular toda la experiencia ofrecida en el sitio web
- Satisfacer las demandas de todos sus stakeholders a través de un solo portal
- Ofrecer un sitio web responsivo y compatible con cualquier dispositivo
- Entregar información relevante de manera más sencilla

## Resultados



Nuevo sitio soporta más de 30% del tráfico promedio



Nuevas maneras de interacción para los clientes



200% de aumento de las visitas en el sitio web



23% de aumento en los pagos a través del sitio web

## La Empresa

Con operaciones en Chile desde el año 2000, Aguas Andinas gestiona todo el ciclo urbano del agua de la capital del país, desde la captación hasta el tratamiento y gestión de las aguas servidas. La empresa atiende más de 2,3 millones de hogares de Santiago, con lo que atiende a más de 8,7 millones de personas.

Aguas Andinas se encuentra en pleno proceso de transformación, desde una empresa que presta servicios sanitarios a los hogares a una empresa de servicios que entrega servicios ambientales clave a la ciudad. Bajo el plan Santiago Merece un Siete, Aguas Andinas apuesta a transformarse en un aliado estratégico en el desarrollo de la ciudad en la que opera.



## El Proyecto y Sus Desafíos

La gran intención de Aguas Andinas es "ir más allá del Agua", creando valor para sus clientes mediante un servicio a la medida de lo que esperan. Para eso ser posible, la empresa necesitaba reformular toda la experiencia ofrecida en su sitio web, haciéndolo responsivo y accesible desde cualquier lugar—PC, Móvil o Tablet. Los servicios prestados necesitaban una completa actualización, además de entregar información relevante de manera más sencilla y rápida, siempre actualizada. Era necesario traer modernidad y facilidad para sus distintas audiencias, de modo que el nuevo sitio pueda satisfacer las demandas de hogares, comercio e industrias.

## La Solución

La nueva experiencia de Aguas Andinas fue diseñada a través de la plataforma Liferay, que cuenta con una gran capacidad de seguridad y estabilidad. Toda la arquitectura del nuevo sitio fue basada en Liferay, y fue diseñada para soportar más de 30% del tráfico medio del sitio. Las nuevas páginas disponibles de la Oficina Virtual de Aguas Andinas, que son el Home, Portal de Nuevos Clientes y Autoconsulta son dinámicas y responsivas, ofreciendo facilidad y nuevas maneras de interacción para sus clientes.



**Crecimiento de 44% de los clientes inscritos en el sitio y 200% de aumento de visitas en la página**

Ahora para los clientes de Aguas Andinas es posible además de recibir informaciones de corte y reposición por deuda, aumento de cuenta, estimación de consumos, fecha de próxima lectura, cambio de medidor, pago automático de cuenta no aplicado, facturación y convenios (en línea), entrada y salida de período de sobreconsumo y cambio de tarifas. El nuevo sitio también trae nuevos recursos para estar más cerca del cliente, como chat, encuestas de experiencia, alertas sobre interrupciones en el servicio programadas y de emergencia (programados y de emergencia) e integración con las redes sociales.

Todo esto, en apenas 5 meses, ya trae resultados muy significativas y positivas para Aguas Andinas. Hubo 44% de crecimiento de clientes inscritos en el sitio y las visitas en la página aumentaron el 200%. Los clientes también pasaron a adherir a los nuevos servicios: los pagos a través del sitio crecieron en un 23% y el despacho electrónico en un 51%.