



RD[®]

Danone logra control total de
8,000 líneas móviles con la
Plataforma ITEM de RD

Resumen Ejecutivo

Danone México, líder mundial en productos lácteos y alimentos saludables, implementó exitosamente la plataforma **HOLO ITEM de RD** para optimizar la gestión integral de sus servicios de telecomunicaciones. Con aproximadamente **8,000 líneas móviles** distribuidas entre personal administrativo y fuerza de ventas operativa, Danone enfrentaba desafíos significativos en el control de facturación, gestión de inventarios y visibilidad de consumos.

La implementación de **HOLO ITEM** permitió identificar el **95% de las líneas** (desde un inicial 25%), homologar múltiples planes a solo 3 esquemas principales, y establecer un control robusto sobre cargos extras como roaming y excedentes de datos, generando ahorros sustanciales y recuperando créditos por errores de facturación del proveedor.

Cliente	Industria	Alcance	Solución Implementada	Líneas Gestionadas
Danone México	Alimentos y Bebidas	México y Colombia	HOLO ITEM Plataforma de Gestión de Telecomunicaciones y Activos	~8,000 Líneas Móviles

El Desafío

Danone México, con operaciones a nivel nacional, enfrentaba desafíos críticos en la gestión de sus servicios de telecomunicaciones. Fernando Sierra, Manager de Soporte IT, describe los principales obstáculos:

- **Falta de visibilidad en facturación:** Con aproximadamente 8,000 líneas móviles, era imposible identificar cargos específicos por segmento, roaming, buzones de datos y otros cargos extras
- **Control de inventario deficiente:** Solo el 25% de las líneas estaban identificadas y asignadas correctamente (2,000 de 8,000 líneas)
- **Gestión manual de activos:** Dificultad para rastrear equipos móviles por modelo, marca, IMEI y serie, especialmente durante procesos de desvinculación de empleados

- **Múltiples planes sin optimización:** Diversos esquemas tarifarios sin homologación, generando sobrecostos innecesarios
- **Segmentación compleja:** Necesidad de gestionar dos ramas diferenciadas de telefonía: administrativa (oficinas) y operativa (fuerza de ventas en calle)
- **Inventario dinámico sin control:** Un parque móvil en constante movimiento con cambios de planes, solicitudes y asignaciones que se salían de control rápidamente
- **Errores de facturación del proveedor:** Imposibilidad de detectar y reclamar cobros incorrectos por parte de Telcel

La Solución

La implementación de **HOLO ITEM** transformó completamente la gestión de telecomunicaciones de Danone, estableciendo un modelo maduro y eficiente que abarca desde el control de inventarios hasta la optimización continua de gastos.

Fase 1: Reinención de Procesos y Control de Inventarios

Se reinventó completamente el **sistema de gestión ITM** con nuevos procesos robustos:

- ✓ **Identificación masiva de líneas:** Pasando de 2,000 líneas identificadas (25%) a más de 7,600 líneas (95% del total)
- ✓ **Cruces de información:** Implementación de validaciones automáticas entre empleados activos, bajas, nuevos ingresos y elegibilidad para líneas
- ✓ **Homologación de planes:** Consolidación de múltiples planes tarifarios a solo 3 esquemas principales, optimizados por segmento y nivel de usuario
- ✓ **Registro detallado de activos:** Cada equipo documentado con modelo, marca, IMEI, serie y usuario asignado



Fase 2: Adopción Organizacional y Automatización

La plataforma fue adoptada de forma inmediata gracias a su diseño intuitivo:

- ✓ **Interfaz amigable:** Uso diario por parte del equipo de IT y también del área de Recursos Humanos
- ✓ **Single Sign-On:** Acceso simplificado sin necesidad de gestionar múltiples contraseñas
- ✓ **Autoservicio para HR:** El equipo de Recursos Humanos valida directamente los equipos durante procesos de desvinculación, verificando que el equipo entregado coincida con el asignado
- ✓ **Sistema de respuestas automatizado:** Generación automática de respuestas para usuarios y cartas de liberación al renovar equipos
- ✓ **Encuestas y comunicación masiva:** Envío masivo de respuestas y procesos de comunicación optimizados

Fase 3: Auditoría Continua y Optimización de Costos

Se estableció un modelo de monitoreo continuo y optimización proactiva:

- ✓ **Análisis de consumo por usuario:** Identificación de quién consume más roaming y excedentes de datos
- ✓ **Distribución de costos por área:** Cada departamento asume el costo de sus servicios, promoviendo la responsabilidad en el uso
- ✓ **Auditorías proactivas:** RD realiza análisis mensuales comparando consumos y detectando usuarios con planes sobredimensionados, recomendando ajustes para generar ahorros
- ✓ **Análisis histórico de facturación:** Comparación mensual y anual de cargos, identificando discrepancias al alza o a la baja
- ✓ **Recuperación de créditos:** Detección de errores del proveedor (Telcel) y generación de notas de crédito recuperadas
- ✓ **Reportería automática:** Generación de reportes detallados de consumo, facturación, inventarios y recomendaciones de optimización

Resultados y Métricas

La implementación de **HOLO ITEM** generó resultados medibles y transformadores para Danone:

De 25% a 95% identificadas

Control de inventario de líneas

De 2K a 7.6K Líneas

Líneas identificadas y asignadas

De múltiples planes a solo 3

Homologación de planes tarifarios

~8,000 líneas móviles

Total de líneas gestionadas

Múltiples notas de crédito

Créditos recuperados por errores

Sistema maduro y optimizado

Madurez del sistema

Testimonio del Cliente



"Realmente es una herramienta que usamos a diario. Lo que me gusta mucho es que es muy amigable. Para los usuarios, nosotros lo usamos en el área de IT e inclusive el área de HR también lo usa porque ahí ellos ven los colaboradores y la herramienta que tienen. Es muy intuitivo, simplemente les damos la liga y como es single sign-on, no hay que usar password. Es muy útil y simple. Viene toda la información bien detallada, bien organizada. Lo adoptamos inmediatamente."

"Lo que más valoro son los reportes y el soporte. El soporte para mí es genial. Nos han hecho auditorías donde nos dicen: tienes un plan muy alto y los usuarios no tienen tanto consumo, entonces nos han hecho la recomendación de bajarnos a otro nivel y ahorrar dinero. También nos han ayudado a recuperar notas de crédito cuando ha sido falla del sistema del proveedor. RD nos da la visibilidad y el dato."

Fernando Sierra
Manager de Soporte IT, Danone México



Beneficios Cualitativos

- **Visibilidad total por segmento:** Capacidad de identificar consumos específicos por usuario, departamento, y tipo de cargo (roaming, datos, excedentes)
- **Colaboración interdepartamental:** Integración perfecta entre IT y Recursos Humanos, simplificando procesos de altas, bajas y renovaciones
- **Soporte excepcional:** Equipo de RD altamente valorado por su respuesta rápida y profesionalismo
- **Reportería detallada y accionable:** Información organizada y accesible que facilita la toma de decisiones
- **Auditorías proactivas con recomendaciones:** RD identifica oportunidades de ahorro y las presenta con análisis detallado
- **Control sobre inventario dinámico:** Gestión efectiva de un parque móvil en constante cambio, evitando la pérdida de control
- **Detección de errores del proveedor:** Identificación y recuperación de cobros incorrectos mediante notas de crédito
- **Transparencia en distribución de costos:** Cada área asume responsabilidad sobre sus gastos, promoviendo el uso eficiente
- **Procesos automatizados:** Responsivas, cartas de liberación, validaciones y comunicaciones masivas sin intervención manual

Conclusión

El caso de **Danone México** demuestra el poder transformador de una plataforma integral de gestión de telecomunicaciones cuando se combina con un proceso de implementación robusto y un soporte excepcional. La evolución desde un control del 25% al 95% de las líneas, la homologación de múltiples planes a solo 3 esquemas optimizados, y la recuperación de créditos por errores de facturación representan logros tangibles y medibles.

Más allá de las métricas, **HOLO ITEM** se ha convertido en una herramienta de uso diario tanto para IT como para Recursos Humanos, facilitando la colaboración interdepartamental y automatizando procesos críticos. La plataforma ha alcanzado un nivel de madurez que permite a **Danone** mantener el control sobre un inventario dinámico de 8,000 líneas, optimizar continuamente sus gastos, y tomar decisiones basadas en datos precisos y actualizados.

Para empresas que buscan transformar la gestión de sus servicios de telecomunicaciones, establecer control sobre inventarios dinámicos, y generar ahorros sostenibles a través de auditorías proactivas, **HOLO ITEM** se posiciona como la solución de clase mundial que combina tecnología, procesos y soporte excepcional.



HOLO ITEM

HOLO ITEM es la plataforma líder en gestión de gastos de TI en América Latina, con más de 10 años de experiencia y más de **500,000 servicios administrados** mensualmente. Nuestra solución **permite a las empresas gestionar de forma global** y detallada sus servicios de tecnología, certificar el desempeño de los gastos, crear transparencia en los consumos y mantener actualizados los inventarios de servicios y activos.

Para más información sobre cómo HOLO ITEM puede ayudar a su organización

[AGENDAR UNA DEMO](#)



+52 (55) 4444 4832



martin.vaglio@rd-its.com



rd-its.com

Prol. Moliere 450 B, Of. 303
Miguel Hidalgo, CDMX
C.P. 11529