

Case Sensedia

Leer más



# Águas do Brasil acelera digitalmente y asegura expansión con tecnología Sensedia

---

Siguiendo el nuevo marco regulatorio brasileño para el saneamiento básico, el Grupo espera aumentar las operaciones, apoyado en servicios digitales innovadores, robustos y escalables



## El Grupo Águas do Brasil actúa en el sector privado de concesiones de abastecimiento, recolección y tratamiento de aguas residuales en el país desde 1998.

Tiene 13 concesionarios, ubicados en 15 municipios, para atender a más de 4 millones de personas. Al final de 2020, el nuevo marco regulatorio brasileño de saneamiento básico, permite al Grupo participar en procesos de licitación con empresas públicas, abrió un gran potencial de oportunidades de mercado, que pueden impulsar el crecimiento de la operación.



Y llegó el gran reto de acelerar la transformación digital, que ya estaba en marcha, para crear servicios digitales innovadores, robustos y escalables.

“Enfrento un desafío constante para expandir nuestra capacidad de manera significativa porque estamos participando en procesos de licitación con mayor frecuencia y necesitamos llevar nuestras soluciones tecnológicas para cubrir nuevas operaciones y cumplir contratos”



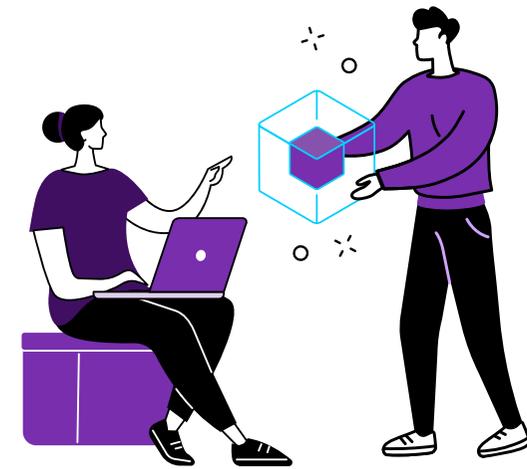
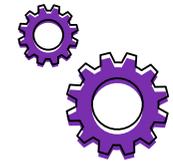
Rodrigo Maia  
CIO del Grupo Águas do Brasil.





Cuando llegó a Águas do Brasil en 2018, Maia ya estaba involucrado en el programa de Excelencia Comercial, que tenía como objetivo revisar procesos, soluciones e incluso la forma de operar del área comercial.

Este movimiento requirió mucha integración y el lanzamiento de [canales digitales](#). Y no tardó en sumarse a estas evoluciones, la adecuación de la operación para no perder oportunidades con el nuevo marco regulatorio, en el que la innovación de los servicios marca la diferencia en el nuevo escenario. Era necesario acelerar la transformación digital.



## Acelerando lo digital con APIs

*Según Maia, la transformación digital fue sin duda el mejor y más corto camino para superar los nuevos desafíos. . “Con cada nueva concesión que ganamos, ampliamos la cantidad de clientes. Por lo tanto, tener escalabilidad es fundamental para nuestro negocio. Necesitamos poder escalar los servicios de una manera ágil e inteligente, con la velocidad y los costos adecuados”.*

El área de operaciones, igual a lo sucedido en el área comercial, revisó toda su estructura, incluyendo procesos, soluciones y construcción de productos digitales. Y luego surgió otro desafío: la integración de diferentes sistemas. Y más: los nuevos con los ya existentes. Era necesaria, según Maia, una solución capaz de posibilitar la construcción de productos digitales y, sobre todo, la integración, con seguridad y rapidez.

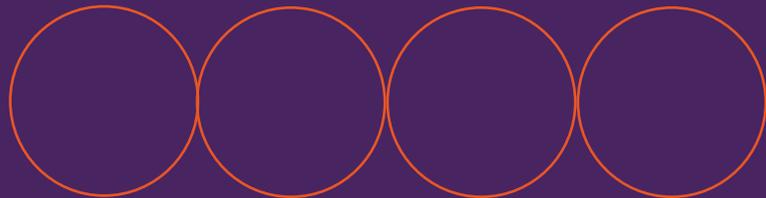
“En nuestra búsqueda encontramos a Sensedia, un jugador nacional, porque damos preferencia a los productos nacionales. Y también porque nos enteramos de los buenos resultados con su solución en otras empresas”.



Rodrigo Maia  
CIO del Grupo Águas do Brasil.

El primer desafío de Sensedia, continúa Maia, fue ayudar con la integración en el proceso de creación de un nuevo canal digital, una aplicación para respaldar algunos servicios digitales para los clientes. *“A lo largo de esta etapa de conocer Sensedia, nos dimos cuenta de que su plataforma de APIs en la nube es muy fácil de usar, intuitiva y fácil de adoptar”*, informa y agrega, *“Y por supuesto, Sensedia nos apoyó en la capacitación y adaptación inicial de conocimientos. de la solución Estábamos seguros para construir API.*

*“Cuando hablamos de canales digitales, la adopción de Sensedia es muy clara en las integraciones. Un ejemplo es un servicio de nuestra agencia virtual para emitir una segunda copia de la cuenta, esta integración va desde el sitio web, la aplicación hasta el servicio de WhatsApp”*, dice el Ejecutivo.



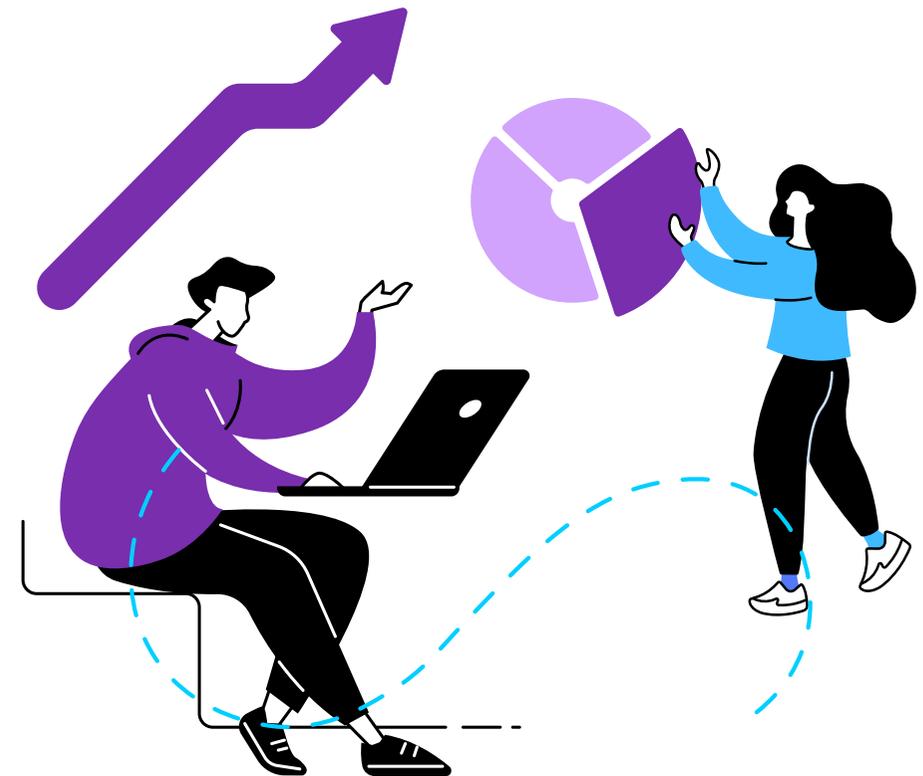
## Resultados de la transformación

*“La integración con la aplicación Águas do Brasil, CRM, la agencia virtual del sitio, los sistemas de atención al cliente y otros canales permiten hoy al Grupo brindar un excelente servicio, en línea con las nuevas demandas de los clientes, que son cada vez más digitales, generando una mejor experiencia y gran comodidad”* dice Rafael Flexa, director de Desarrollo de Negocios de Sensedia.

Además, agrega Maia, la aceleración de lo digital permitió que los canales digitales entraran rápidamente en la operación, que pronto tomaron protagonismo natural durante la pandemia, y ahora se mantienen en la cima de las preferencias de los clientes. *“Incluso con nuestras tiendas físicas en funcionamiento, los canales digitales hoy en día son nuestro mayor canal de atención e incluso hemos cerrado algunas tiendas”*.

La estrategia de tener soluciones de manera robusta es extremadamente importante, dice Maia, y hay tecnologías que son extremadamente habilitantes para el crecimiento exponencial, y las APIs son una de ellas, dice. *“Diría que [API](#) y la nube son dos tecnologías que son muy importantes para nosotros porque tienen esta característica de brindar velocidad de entrega digital de productos y también la capacidad de escalarlos de manera rápida”.*

A través de la solución de APIs en la nube, el Grupo pasó a confiar en los canales digitales, con un crecimiento de uso cada vez más intenso, sin impacto en la seguridad ni discontinuidad. *“Pudimos escalar nuestra capacidad de cómputo muy rápido, combinando el poder de la API con la nube”*, concluyó el ejecutivo, para quien, sin el uso de la plataforma API en la nube, habría problemas con la infraestructura para soportar el crecimiento de la operación hoy y en el futuro, que ya está tocando a su puerta.



# Sobre Sensedia

Sensedia ayuda a las empresas a ser más digitales, conectadas y abiertas.

Ya sea con el propósito de integrar canales, habilitar el ecosistema de socios o crear modernas arquitecturas multicloud/híbridas, las empresas innovadoras confían en Sensedia como socio para la gestión de API y microservicios, servicios expertos y una rápida integración con sus sistemas heredados.

Encuentre más información en [www.sensedia.com](http://www.sensedia.com).



# Conectando ideas, personas y negocios.

Para más contenido como este, visite:

[Historias de clientes](#)