

LAS COMUNICACIONES UNIFICADAS AYUDAN A GRUP SISQUELLA A MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE Y SU SATISFACCIÓN.



CASO PRÁCTICO

MERCADO: **FINANZAS Y SEGUROS**

REGIÓN: **ESPAÑA**

Desde su fundación en 1939, Grup Sisquella es una empresa que prima la atención y calidad, la proximidad al cliente y el servicio personalizado como signos de identidad corporativa. Durante estos casi 75 años de existencia, los más de 60 empleados de Grup Sisquella, distribuidos en cuatro centros distintos, ofrecen un servicio integral personalizado a sus 1.000 clientes profesionales y empresas, y 4.000 clientes particulares, lo que le ha llevado a convertirse en una referencia en los servicios de asesoría económica, fiscal, jurídica, laboral, gestoría y administración de fincas, no sólo en la ciudad de Cerdanyola del Vallés y su comarca, sino también en toda Cataluña.

Esa cercanía al cliente requiere de un contacto permanente, tanto en persona como telefónico. No es extraño que disponer de una infraestructura de telecomunicaciones sólida, fiable, flexible, fácil de gestionar, pero sobre todo económica, sea un requisito imprescindible para asegurar la actividad y poder dar un servicio de alta calidad, como el que ofrece Grup Sisquella.

“En el mundo fuertemente competitivo de hoy, las medianas y pequeñas empresas no lo tenemos fácil. Necesitamos mantener alto el nivel de satisfacción de nuestros clientes, mejorar la productividad de los empleados y tener los costes bajo control”, dice Jesús Calderón, director del área informática de Grup Sisquella.



“LAS SOLUCIONES DE ALCATEL-LUCENT SON LÍDERES EN TELEFONÍA IP. SU EXCELENTE REPUTACIÓN EN EL MERCADO Y LA SOLIDEZ DE SUS PRODUCTOS ERAN ELEMENTOS FUNDAMENTALES QUE TUVIMOS EN CUENTA DESDE EL PRINCIPIO”.

Jesús Calderón, director del área informática de Grup Sisquella

GRACIAS A ALCATEL-LUCENT LOS AHORROS CONSEGUIDOS POR GRUP SISQUELLA HAN SIDO MUY IMPORTANTES: HASTA UN 60% FRENTE A LA SOLUCIÓN ANTERIOR

La infraestructura de comunicaciones de Grup Sisquella se había quedado obsoleta y muy limitada en cuanto a funcionalidades, lo que les impulsó a decidir dar los pasos necesarios. “Teníamos claro que debíamos avanzar hacia las comunicaciones unificadas, pero no de cualquier forma. Necesitábamos contar con proveedores de total confianza. Sabíamos que cualquier decisión que tomáramos en todo lo relativo a las comunicaciones debíamos contar con Alcatel-Lucent”, afirma Calderón. “Las soluciones de Alcatel-Lucent son líderes en telefonía IP. Su excelente reputación en el mercado y la solidez de sus productos eran elementos fundamentales que tuvimos en cuenta desde el principio”.

Asesorados y con la colaboración de Telcon, uno de los más importantes canales de Alcatel-Lucent especializados en la pequeña y mediana empresa, Grup Sisquella inició un proceso de evolución de sus comunicaciones hacia un nuevo entorno de colaboración que le ofreciera el dinamismo tecnológico necesario para enfrentarse a un mercado altamente dinámico y competitivo.

La antigua solución basada en TDM, con infraestructuras separadas de voz y datos y una funcionalidad muy limitada, ya es historia. Grup Sisquella dispone ahora de una moderna infraestructura IP de voz y datos (VoIP), conectada a la red con fibra óptica, que da servicio a todos los centros de la empresa, basada en la plataforma OmniPCX Office Rich Communication Edition (RCE) de Alcatel-Lucent.

RESUMEN DEL CLIENTE

Nombre del cliente:

Grup Sisquella

Sector: Finanzas y Seguros

Número de usuarios: 60+

Web del cliente:

www.grupsisquella.com



Telcon S.A. es una empresa con más de 25 años dentro del sector de las telecomunicaciones, que ofrece soluciones integrales llave en mano de voz, datos e internet a las Pymes, mediante el renting tecnológico, que permite a las empresas disponer siempre de la última generación tecnológica.

La plataforma de comunicaciones OmniPCX Office RCE de Alcatel-Lucent ha sustituido a las diferentes centralitas de telefonía (PBX) individuales y aisladas que se encontraban en cada uno de los centros de la empresa. Grup Sisquella disfruta y de todas las ventajas de las comunicaciones unificadas, lo que ha permitido romper los silos en los que se habían convertido cada una de las sedes. Al mismo tiempo que integra y da servicios a todos los empleados que en ellas trabajan, también ahora aquellos que tienen necesidad de conectarse en remoto o en movilidad, se benefician de las ventajas de las comunicaciones unificadas, algo que antes era imposible.

La solución OmniPCX Office RCE de Alcatel-Lucent incorpora toda una variedad de prestaciones y facilidades de comunicaciones que hasta ese momento no estaban al alcance de Grup Sisquella. Las diferentes sedes cuentan ahora con teléfonos IP Touch serie 8 y Serie Digital 9 de Alcatel-Lucent, que permiten tener acceso a la totalidad de los servicios corporativos de comunicaciones, empezando por disponer de una operadora automática múltiple, anuncios pregrabados, mensajería vocal tanto individual como de departamento, distribución automática de llamadas (ACD), centro de llamadas (Call Center Office) telefonía inalámbrica, acceso Wi-Fi, enrutamiento de llamadas, etc. Igualmente, los trabajadores remotos, tanto comerciales como los consultores desplazados a las oficinas de sus clientes, pueden acceder al servidor corporativo y beneficiarse de una convergencia total de voz y datos directamente desde sus PCs gracias al softphone Alcatel-Lucent PIMphony. La compatibilidad SIP de la solución ha permitido que, gracias a la aplicación My IC Mobile, los dispositivos smartphone de los empleados (Iphone y sistema operativo Android) sean también extensiones del sistema de la empresa.

Los ahorros han sido muy importantes para Grup Sisquella, alcanzando cifras de hasta un 60% frente a la situación anterior, si tenemos en cuenta todos los diferentes elementos que se han visto afectados, tales como las comunicaciones entre edificios, mejor gestión de la capacidad necesaria de ancho de banda, menores costes en las comunicaciones móviles, ahorros en cableado, reducción de hardware, mejoras en la seguridad de las comunicaciones, menores necesidades de mantenimiento y una gestión centralizada mucho más sencilla.

“Pero no es solamente el ahorro lo primero que hemos podido percibir. Desde el primer momento hemos notado también una mejora en el funcionamiento de las comunicaciones, lo que a su vez ha repercutido en una mejora de nuestro servicio al cliente. Además, ahora disponemos de nuevas aplicaciones que nos están permitiendo una mejora en la productividad de los empleados”, comenta Jesús Calderón. “La implementación de todo el sistema ha sido un éxito. El reto es saber ahora aprovecharnos de todas las posibilidades que la solución de Alcatel-Lucent nos ofrece. Y no hemos hecho más que empezar”.

www.alcatel-lucent.com/enterprise
Alcatel, Lucent, Alcatel-Lucent, and the Alcatel-Lucent Enterprise logo are trademarks of Alcatel-Lucent. All other trademarks are the property of their respective owners. The information presented is subject to change without notice. Alcatel-Lucent assumes no responsibility for inaccuracies contained herein. Copyright © 2012 Alcatel-Lucent. All rights reserved.
1012 EMEA SPA