

NETWORKERS 2003

EMPRESA: ING CHILE

SOLUÇÃO: IP TELEPHONY

EMPRESA

A ING Chile, empresa integrante do grupo holandês ING e um dos maiores conglomerados financeiros e de seguros do mundo, conta no Chile com mais de cinco edifícios corporativos, 117 sucursais na região metropolitana e 84 na região. Possui quatro mil funcionários e mais de 1,5 milhão de clientes.

SOLUÇÃO

A empresa buscava consolidar a sua plataforma de voz e dados sob um único PBX, visando melhorar o atendimento ao cliente e diminuir os custos de comunicação. Um dos requisitos indispensáveis era que a implementação fosse rápida para não interferir na rotina do trabalho. A solução de Telefonia IP da Cisco foi selecionada pela empresa para integrar seus cinco edifícios corporativos em Santiago do Chile, utilizando 1.400 equipamentos. A equipe de gerentes possui o modelo 7940, as secretárias o modelo 7960 e 7910 para os demais funcionários.

RESULTADO

A execução do projeto foi rápida e a nova tecnologia trouxe importantes benefícios para a empresa. Os custos de comunicações telefônicas diminuíram, eliminando os custos entre as sucursais. Também houve aumento de produtividade graças aos serviços de mensagem unificada, diretório unificado e a utilização de telefones IP inteligentes. Além disso, melhorou o atendimento aos clientes por meio de uma única mesa de operadoras somada a mesa de ajuda. A ING Chile espera recuperar o investimento de 12 a 16 meses.