



RESUMEN

Nombre del cliente

Grupo Quando

Sector

Servicios profesionales
(formación y consultoría)

Ubicación

8 oficinas en España, 5 instalaciones de menor tamaño en ubicaciones de terceros y 1 oficina en Rumanía

Número de empleados

150 permanentes y hasta 100 temporales

Objetivos:

- Mejorar la capacidad de respuesta de Grupo Quando a sus clientes
- Reducir los costes de comunicación y aumentar la eficacia
- Introducir un modelo de trabajo más flexible

Resultados:

- El servicio al cliente ha mejorado gracias a la gestión de un mayor número de llamadas de clientes de forma más eficaz
- Ahorro de costes previsto de unos 20.000 € anuales en comunicaciones
- Implantación de una plataforma para impartir programas de formación "virtual"

Solución:

- Creación de una nueva red con Comunicaciones Unificadas de Cisco que admiten aplicaciones y servicios integrados

Grupo Quando integra tecnología de Cisco para un crecimiento flexible

Las Comunicaciones Unificadas ayudan a la compañía a mejorar la eficacia y el servicio al cliente con un modelo empresarial "virtual"

Objetivos

Grupo Quando está especializado en formación profesional y ha crecido hasta ofrecer gestión de proyectos, consultoría y servicios relacionados con el trabajo en aspectos como la ergonomía, la salud y la seguridad. El grupo consta de cinco empresas asociadas. IFI, Fidens, Prevalia y Cursoforum en España y Quando Consultanza y Proiect, cuya apertura ha tenido lugar recientemente en Rumanía.

Además de la edición y distribución de contenido educativo, Grupo Quando suministra una amplia gama de cursos de formación personalizados a 30.000 estudiantes al año, de forma presencial y online. La complejidad logística de esta actividad empresarial, combinada con el resto de actividades de la organización, implica que tener unas buenas comunicaciones resulta esencial.

Los sistemas telefónicos de la empresa estaban obsoletos y experimentaban dificultades para atender el creciente volumen de llamadas entrantes y salientes, faxes y mensajes de voz. Debido a la falta de integración entre los sistemas de las distintas oficinas, podría darse el caso de que los clientes tuvieran que llamar a varios números para poder localizar a una persona. Los cambios resultaban caros y había que dedicarles mucho tiempo, ya fuera para añadir un nuevo teléfono o abrir una oficina nueva.

Grupo Quando deseaba tener un sistema telefónico centralizado que gestionase las llamadas y faxes de toda la organización, para mejorar así la comunicación interna y permitir que los clientes pudieran disfrutar de un servicio más rápido. La empresa había decidido instalar un modelo de telefonía tradicional más actualizado. Una reunión con Comunycarse, Partner de Cisco, suscitó la idea de introducir en su lugar telefonía IP, con la finalidad de dotar de una mayor flexibilidad a la actividad de la empresa.

Comunycarse propuso una red de Cisco rápida y fiable que daría soporte a varios servicios esenciales, incluidos la telefonía, el fax y los dispositivos informáticos. El núcleo de la solución es Cisco Unified Communications Manager, una aplicación de procesamiento de llamadas en red que elimina la necesidad de tener sistemas de telefonía independientes en cada oficina.

"Los clientes ya no necesitan saber dónde estamos, o a dónde están llamando, porque tenemos un solo número de teléfono para toda la empresa".

—Conrado López, Director general, Grupo Quando

Resultados

La integración es la esencia de este nuevo enfoque y ha permitido que Grupo Quando presente una imagen de unión más sólida de cara al exterior. "Los clientes ya no necesitan saber dónde estamos, o a dónde están llamando, porque tenemos un sólo número de teléfono para toda la empresa", comenta Conrado López, director general.

El nuevo sistema de reconocimiento de voz que ha suministrado Comunycarse ha permitido que Grupo Quando pueda gestionar un mayor número de llamadas de clientes de forma más eficaz. A su vez, esto ha mejorado la experiencia del cliente en sus gestiones con la organización y ha mejorado la productividad de los empleados, un aspecto muy importante para una plantilla móvil y distribuida.

Grupo Quando ha comenzado a integrar sus aplicaciones de soporte empresarial con la solución de Comunicaciones Unificadas. Ya se ha integrado la distribución y entrega de faxes y más adelante se integrarán otras aplicaciones, incluidas Citrix, la planificación de recursos empresariales de Oracle y Microsoft Exchange. Esto permitirá una mejora del servicio al cliente, como por ejemplo, el suministro a los empleados de forma automática de los datos en pantalla del cliente cuya llamada están a punto de atender.

Con la consolidación de varios servicios en una sola red, Grupo Quando espera ahorrar unos 20.000 € al año. Una de las grandes fuentes de ahorro provendrá de los trabajadores móviles o los que trabajan en oficinas pequeñas, ya que podrán acceder a las aplicaciones empresariales y a la telefonía IP con sólo utilizar un ordenador portátil y una conexión de banda ancha estándar. De esta manera Grupo Quando tendrá la posibilidad de establecer oficinas donde las necesite, sin necesidad de realizar grandes inversiones.

"Podemos crear un lugar de trabajo totalmente funcional con sólo un ordenador y una conexión ADSL", nos cuenta Conrado López. "Es una solución sencilla y económica para trabajadores móviles u oficinas pequeñas, cuando no resulta viable crear una infraestructura de red completa".

La empresa espera que sus gastos se reduzcan todavía más con el tiempo, a medida que integre más aplicaciones empresariales con la nueva solución de Comunicaciones Unificadas, e incorpore oficinas más pequeñas a la red. Grupo Quando tiene también una excelente posición para hacer frente al futuro crecimiento mediante la adición de nuevos empleados y ubicaciones, o de una nueva funcionalidad a la infraestructura existente. "En la actualidad tenemos 200 trabajadores, pero nuestra plataforma de Cisco nos permite crecer hasta mil", nos explica Conrado López. "Las soluciones que hemos instalado son muy flexibles y con previsión de futuro, lo que nos permite explorar muchas posibilidades y funciones".

La financiación flexible del programa EasyRenting de Cisco Capital garantizó que Grupo Quando pudiese repartir el coste de esta inversión durante un periodo de tres años con pagos al cero por ciento de interés. El contrato también incluía una opción de renovación tecnológica que permite a Grupo Quando actualizar su infraestructura de comunicaciones cuando sea necesario dependiendo de su actividad empresarial.

Solución

Trabajando con Grupo Quando, Comunycarse decide establecer un plan de instalación de la nueva infraestructura de comunicaciones basado en cuatro fases. La primera fase comienza con la instalación de la red básica, basada en switches Cisco Catalyst Serie 3560 y routers Cisco Serie 2800. A continuación, se ha instalado Cisco Unified Communications Manager en dos de las cuatro oficinas de la empresa en Madrid. Separadas sólo por unos cuantos metros, se realizó la conexión de estas oficinas a la red, y a los nuevos servicios de telefonía IP, mediante un cable de fibra óptica en lugar de los dos sistemas telefónicos tradicionales que habrían sido necesarios. Se realizó otra conexión en la oficina de la empresa en Barcelona.

A continuación, Comunycarse instaló Habla!, un sistema de reconocimiento de voz interactivo y RightFax, una solución de suministro de documentos electrónicos y de fax mediante IP. Con más de 120 teléfonos IP de Cisco instalados, las primeras tres oficinas estaban plenamente operativas. La segunda fase consistió en la conexión de las otras dos oficinas de la empresa en Madrid y en la tercera se añadieron a la red las ubicaciones remotas de Castilla La Mancha, Islas Baleares y Rumanía. La cuarta fase consistirá en la instalación de Cisco Unified MeetingPlace con funciones de voz, Web y vídeo integradas.

Grupo Quando eligió la solución de Cisco porque permite una completa integración de todos los servicios y aplicaciones que la empresa desea utilizar en la actualidad y en el futuro. Otro factor importante en la decisión de Grupo Quando fue la capacidad de Comunycarse para gestionar todo el proyecto con la garantía de que todas las oficinas y usuarios tuvieran exactamente las mismas aplicaciones. Esta consistencia facilita el uso de la red por parte de los empleados, así como la gestión de la misma que realiza Comunycarse.

El Partner de Cisco ofreció a Grupo Quando un servicio completo que incluye consultoría, diseño de soluciones, implementación y soporte. Comunycarse también suministró aplicaciones de terceros como Habla! y RightFax o incluso asistencia técnica in situ, en línea y telefónica a todas las ubicaciones, con el compromiso de responder a Grupo Quando en un periodo de tres horas a partir de la solicitud de la misma.



Los siguientes pasos

El paso más significativo que se dará a continuación consistirá en la instalación de Cisco Unified MeetingPlace, una solución que integra funciones de voz, vídeo y Web para que las reuniones a distancia se puedan realizar como si todo el mundo estuviera en la misma sala. Esta aplicación permitirá a la empresa impartir clases "virtuales" sin depender de la ubicación en la que se encuentren los estudiantes. También se utilizará para comunicaciones internas, por ejemplo, para la creación de grupos de trabajo virtuales, así como para la ampliación de las posibilidades del negocio de consultoría de la empresa.

Lista de productos

Routers y switches

- Switches Cisco Catalyst Serie 3560
- Routers Cisco Serie 2800

Comunicaciones Unificadas

- Cisco Unified Communications Manager
- Cisco Unified MeetingPlace
- Cisco IP Communicator

Para obtener más información

Si desea conocer más detalles, visite www.cisco.com



Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
San Jose, CA

Asia Pacific Headquarters
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Singapore

Europe Headquarters
Cisco Systems International BV
Amsterdam, The Netherlands

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at www.cisco.com/go/offices.

CCDE, CCENT, Cisco Eos, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco StadiumVision, the Cisco logo, DCE, and Welcome to the Human Network are trademarks; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn is a service mark; and Access Registrar, Aironet, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, iQ Expertise, the iQ logo, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, IronPort, the IronPort logo, LightStream, Linksys, MediaTone, MeetingPlace, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PCNow, PIX, PowerPanels, ProConnect, ScriptShare, SenderBase, SMARTnet, Spectrum Expert, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath, WebEx, and the WebEx logo are registered trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this document or Website are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (0805R)