



CASOS DE ÉXITO

BMW ESPAÑA



¿TE GUSTA IP?

CONVENCIDA DE LAS VENTAJAS DE LA TELEFONÍA IP, BMW ESPAÑA HA DESPLEGADO UNA NUEVA RE DE TELEFONÍA AVANZADA Y UNA SOLUCIÓN DE CENTRO DE LLAMADAS QUE, ADEMÁS DE DAR SERVICIO A 500 PUESTOS DE TRABAJO, LE HA PERMITIDO AGILIZAR LAS TAREAS DE SU PERSONAL Y DAR SOPORTE A LOS TRABAJADORES MÓVILES.

Comunicaciones World | 1 de noviembre de 2004 | Fernando Ujaldón

BMW Group España ha instalado una infraestructura basada completamente en tecnología IP en su nueva sede central, que aloja a 500 empleados, anteriormente distribuidos entre la sede social, la dirección financiera y las oficinas administrativas de la compañía. "Con motivo de la apertura de nuestras nuevas instalaciones, tuvimos oportunidad de elegir entre todo tipo de soluciones de telecomunicaciones, y nos decantamos por IP", afirma Alfonso Hidalgo González, coordinador de Comunicaciones de la compañía. "Ahora que todos los principales fabricantes ya ofrecen soluciones de telefonía IP y lanzan mejoras continuamente, es cuando esta tecnología ha pasado del mundo de las promesas a la realidad".

Los responsables tecnológicos de BMW España consideraron que unas comunicaciones integradas en IP solucionaban problemas clave para el sector de la automoción, como la necesidad de interconectar redes dispersas y de permitir que la información fluya entre las múltiples divisiones de la compañía; por ejemplo, entre el concesionario y la red de control de las oficinas.

EN LA LÍNEA DE SALIDA

Los responsables tecnológicos de BMW España consideraron que unas comunicaciones integradas en IP solucionaban problemas clave para el sector de la automoción, como la necesidad de interconectar redes dispersas y de permitir que la información fluya entre las múltiples divisiones de la compañía; por ejemplo, entre el concesionario y la red de control de las oficinas.

Antes de emprender el proyecto, la empresa evaluó a fondo su punto de partida en materia de comunicaciones, así como sus objetivos y necesidades concretas, analizando las inversiones realizadas anteriormente en sistemas de telefonía, de cuya provisión se encargaba Telefónica.

Igualmente, se ponderó la preparación necesaria de la red para soportar la convergencia del tráfico de voz y datos. "Vimos que las plataformas convergentes ofrecían muchas ventajas frente a los sistemas PBX tradicionales. También nos permitían emplear las infraestructuras de datos ya instaladas en los otros centros de la compañía para soportar las comunicaciones de voz, eliminando así la necesidad de crear, mantener y gestionar una red específica para la telefonía". Y, al basarse en conmutación de paquetes en vez de conmutación de circuitos formaban la base del despliegue, "a un coste efectivo, pensando también en aplicaciones de nueva generación para el futuro próximo, como videoconferencia, mensajería unificada o centros de contacto".

A LA HORA DE ELEGIR FABRICANTE, SE TUVO EN CUENTA LA ARQUITECTURA DE PARTIDA, EVALUANDO LAS CARACTERÍSTICAS, FIABILIDAD Y ESCALABILIDAD DE LOS PRODUCTOS EXISTENTES. OTRO FACTOR IMPORTANTE TENIDO EN CONSIDERACIÓN FUERON LAS CONDICIONES DE SERVICIO Y SOPORTE DEL SUMINISTRADOR, ASÍ COMO LOS SOCIOS CON LOS QUE CONTABA EN ESTOS CAMPOS.

Tras realizar las valoraciones pertinentes, BMW se decantó por Cisco Systems. En concreto, decidió desplegar conmutadores de la serie 6500 y 2950, las soluciones de telefonía IP del fabricante con soporte para el router de la serie 3700, Call Manager 3.3, y más de 500 teléfonos IP. Se consideró con especial interés "la experiencia del fabricante en soluciones de contact center IP para la red local, combinada con la amplitud de recursos que permitirían ofrecer soporte para la solución de centro de contactos desde otros lugares del mundo, a medida que fueran cambiando las necesidades de la compañía", según Javier Casanova Pardo, jefe de Sistemas de la compañía. Para llevar a cabo el proyecto en su conjunto, se contó igualmente con la colaboración de Scorpion Networking (Silver Partner de Cisco especializado en telefonía IP y seguridad) y con Cystelcom (Partner ATP IPCC), integrador de soluciones de contact center.

Como plataformas de conmutación se optó por la serie Cisco Catalyst 6500 como conmutadores de troncal, ya que combina capacidad de conmutación backplane escalable de alta velocidad con soporte de aceleración de hardware para IP Multicast y para Cisco Express Forwarding, características que ayudaban en la implementación de las estrictas normas de calidad de servicio requeridas por BMW.

MEJORANDO LA ATENCIÓN AL CLIENTE

La implementación de la infraestructura de convergencia en la nueva sede de BMW no sólo buscaba reducir los gastos operativos y de telefonía de la compañía, sino también mejorar el servicio de atención al cliente mediante la puesta en funcionamiento de un centro de contacto de llamadas centralizado, en el que la voz y la información pudieran utilizarse de manera integrada bajo la tecnología IP.

Las soluciones de contact center integradas en BMW incluyeron IPCC Enterprise y IPIVR. Además, la compañía decidió implementar una solución de seguridad; concretamente, Cisco PIX 515-FO. Todos estos sistemas conforman un contact center que da servicio a ochenta agentes dotados de teléfonos IP que les brindan acceso a perfiles de clientes, información de los concesionarios y otros datos útiles para mejorar los procesos de negocio. Además, la nueva plataforma permitió al fabricante instalar su departamento de atención al cliente, que anteriormente se apoyaba en la contratación externa, en la sede central de la compañía. Con estos cambios, según Hidalgo González, se ha conseguido mejorar la eficiencia de los agentes del contact center, gracias a la integración en un único sistema de todas las herramientas, tanto para las llamadas internas como para las externas.

Entre las nuevas funcionalidades que ha incorporado la plataforma IP a la infraestructura de comunicaciones de BMW España, sus responsables, aparte de la mejora de sus servicios de atención al cliente, también destacan la mensajería unificada, para la que se ha implementado la solución Cisco Unity. "La mensajería unificada proporciona a los usuarios la capacidad de enviar y recibir mensajes de voz, lo que implica una mejora de los niveles generales de productividad, eficiencia y comunicación. Los mensajes de voz son visualizables desde la misma ventana que un correo electrónico mediante un buzón de correo multimensajes, y nuestros usuarios pueden responder a los mensajes de voz vía e-mail tanto por texto como por voz", asegura Hidalgo González. Esto es posible "gracias a una ventana de acceso única que controla y gestiona las llamadas y mensajes de una manera muy simple". Pero las ventajas de la integración en torno a IP incluyen muchas otras mejoras. "También nos ha permitido llevar a cabo la racionalización de los directorios corporativos y eliminar gran parte de las tareas administrativas asociadas a la gestión de un sistema PBX, además de aportarnos nuevas posibilidades de productividad personal y tareas virtuales, así como la reducción de los costes asociados al soporte del teletrabajo".

AUMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD

Una vez puesta a punto y en funcionamiento la nueva plataforma, el fabricante de automóviles se muestra plenamente satisfecho con los resultados del proyecto. "Pretendíamos lograr un entorno de comunicaciones que contase con una serie de funcionalidades adicionales que facilitarían las tareas del personal de IBM, tanto que aquellos que desarrollan sus tareas en su puesto de trabajo como de trabajadores móviles. El cumplimiento de estos y otros requisitos ha sido completamente satisfecho".

Mediante la tecnología IP, BMW ha conseguido también "reducir los costes que se derivaban de la utilización de servicios telefónicos, ya sean fijos o móviles, utilizando diversos operadores".

El aumento de la productividad ha afectado especialmente a los recursos técnicos "ya que la integración en una única plataforma PBX permite centralizar la administración en un único departamento de informática", subraya Casanova Pardo.

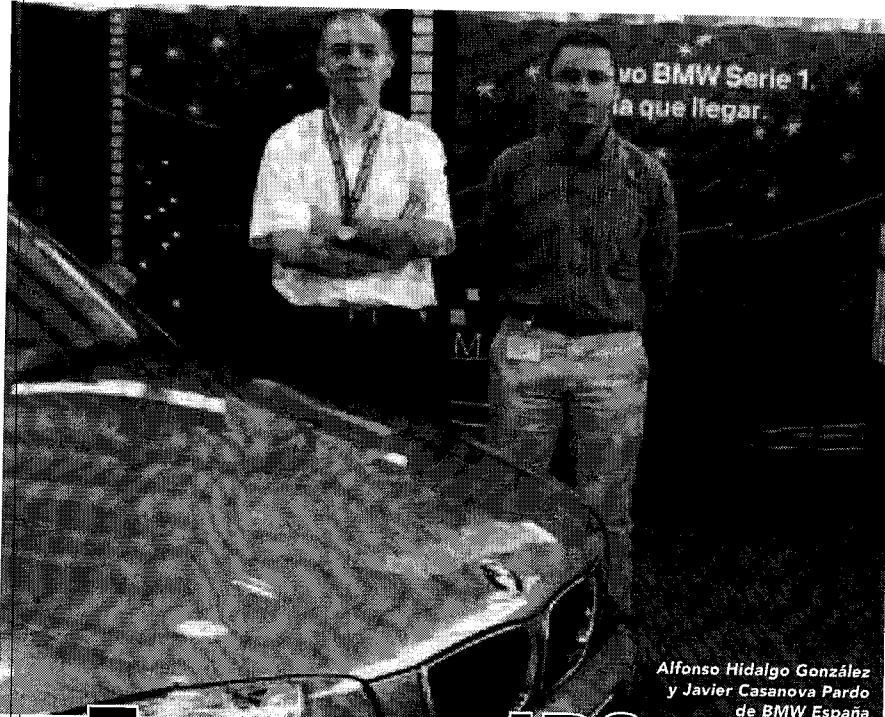
"Gracias a los ahorros en los costes de gestión del centro de contacto de llamadas que proporciona la solución de convergencia, el protocolo IP se ha convertido claramente en la opción de BMW para sus comunicaciones". La solución IP de extremo a extremo facilitará futuras migraciones de la compañía hacia nuevas localizaciones, asegura Hidalgo González.

ORGULLO DE MARCA

BMW Group es una de las multinacionales más importantes del mundo de la automoción, con una fuerte presencia en nuestro país. Además de su trayectoria de marca y calidad de productos, también enorgullece a la compañía su éxito a nivel financiero. Recientemente, el fabricante alemán registraba un fuerte crecimiento en el volumen de ventas de todas sus marcas, estableciendo nuevos records trimestrales en cuanto a unidades vendidas, ingresos y beneficios. Los ingresos del grupo en el segundo trimestre de 2004, cifrados en 11.910 millones de euros, crecieron a un 16,0% frente a los 10.266 millones de euros del segundo trimestre de 2003. Durante los primeros seis meses de este año, la facturación de BMW Group ha aumentado un 10,5%, situándose en 22.715 millones de euros.

Usuarios

► BMW España



Alfonso Hidalgo González
y Javier Casanova Pardo
de BMW España

¿Te gusta IP?

Convencida de las ventajas de la tecnología IP, BMW España ha desplegado una nueva red de telefonía avanzada y una solución de centro de llamadas que, además de dar servicio a 500 puestos de trabajo, le ha permitido agilizar las tareas de su personal y dar soporte a los trabajadores móviles.

BMW Group España ha instalado una infraestructura basada completamente en tecnología IP en su nueva sede central, que aloja a 500 empleados, anteriormente distribuidos entre la sede social, la dirección financiera y las oficinas administrativas de la compañía. "Con motivo de la apertura de nuestras nuevas instalaciones, tuvimos oportunidad de elegir entre todo tipo de soluciones de telecomunicaciones, y nos decantamos por IP", afirma Alfonso Hidalgo González, coordinador de Comunicaciones de la compañía. "Ahora que todos los principales fabricantes ya ofrecen soluciones de telefonía IP y lanzan mejoras continuamente, es cuando esta tecnología ha pasado del mundo de las promesas a la realidad".

Los responsables tecnológicos de BMW España consideraron que unas comunicaciones integradas en IP solucionaban problemas clave para el sector de la automoción, como la necesidad de interconectar redes dispersas y de permitir que la información fluya entre las múltiples divisiones de la compañía; por ejemplo, entre el concesionario y la red de control de las oficinas.

En la línea de salida

Antes de emprender el proyecto, la empresa evaluó a fondo su punto de partida en materia de comunicaciones, así como sus objetivos y necesidades concretas, analizando las inversiones realizadas anteriormente en sistemas de telefonía, de cuya provisión se encargaba Telefónica. Igualmente, se

ponderó la preparación necesaria de la red para soportar la convergencia del tráfico de voz y datos. "Vimos que las plataformas convergentes ofrecían muchas ventajas frente a los sistemas PBX tradicionales. También nos permitían emplear las infraestructuras de datos ya instaladas en los otros centros de la compañía para soportar las comunicaciones de voz, eliminando así la necesidad de crear, mantener y gestionar una red específica para la telefonía". Y, al basarse en conmutación de paquetes en vez de conmutación de circuitos, formaban la base de despliegue, "a un coste efectivo, pensando también en aplicaciones de nueva generación para el futuro próximo, como videoconferencia, mensajería unificada o centros de contacto".

A la hora de elegir fabricante, se tuvo en cuenta la arquitectura de partida, evaluando las características, fiabilidad y escalabilidad de los productos existentes. Otro factor importante tenido en consideración fueron las condiciones de servicio y soporte del suministrador, así como los socios con los que contaba en estos campos.

Tras realizar las valoraciones pertinentes, BMW se decantó por Cisco Systems. En concreto, decidió desplegar conmutadores de la serie 6500 y 2950, las soluciones de telefonía IP del fabricante con soporte para el router de la serie 3700, Call Manager 3.3, y más de 500 teléfonos IP. Se consideró con especial interés "la experiencia del fabricante en soluciones de contact center IP para la red local, combinada con la amplitud de recursos que permitirían ofrecer soporte para la solución de centro de contactos desde otros lugares del mundo, a medida que fueran cambiando las necesidades de la compañía", según Javier Casanova Pardo, jefe de Sistemas de la compañía. Para llevar a cabo el proyecto en su conjunto, se contó igualmente con la colaboración de Scorpion Networking (Silver Partner de Cisco especializado en telefonía IP y seguridad) y con Cystelcom (Partner ATP IPCC), integrador de soluciones de contact center.

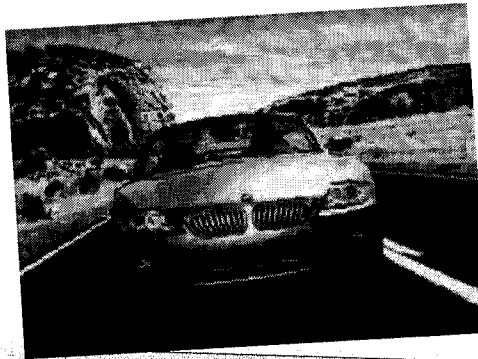
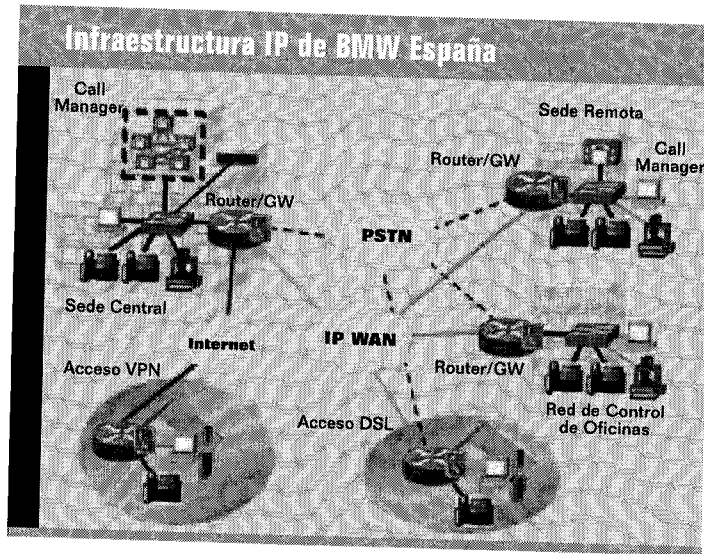
Como plataformas de conmutación se optó por la serie Cisco Catalyst 6500 como conmutadores de troncal, ya que combina capacidad de conmutación backplane escalable de alta velocidad con soporte de aceleración de hardware para IP Multicast y para Cisco Express Forwarding, características que ayudaban en la implementación de las estrictas normas de calidad de servicio requeridas por BMW.

Mejorando la atención al cliente

La implementación de la infraestructura de convergencia en la nueva sede de BMW no sólo buscaba reducir los gastos operativos y de telefonía de la compañía, sino también mejorar el servicio de atención al cliente mediante la puesta en funcionamiento de un centro de contacto de llamadas centralizado, en el que la voz y la información pudieran utilizarse de manera integrada bajo la tecnología IP.

Las soluciones de contact center integradas en BMW incluyeron IPCC Enterprise y IPIVR. Además, la compañía decidió implementar una solución de seguridad; concretamente, Cisco PIX 515-FO. Todos estos sistemas conforman un contact center que da servicio a ochenta agentes dotados de teléfonos IP que les brindan acceso a perfiles de clientes, información de los concesionarios y otros datos útiles para mejorar los procesos de negocio. Además, la nueva plataforma permitió al fabricante instalar su departamento de atención al cliente, que anteriormente se apoyaba en la contratación externa, en la sede central de la compañía. Con estos cambios, según Hidalgo González, se ha conseguido mejorar la eficiencia de los agentes del contact center, gracias a la integración en un único sistema de todas las herramientas, tanto para las llamadas internas como para las externas.

Entre las nuevas funcionalidades que ha incorporado la plataforma IP a la infraestructura de comunicaciones de BMW España, sus responsables, aparte de la mejora de sus servicios de atención al cliente, también destacan la mensajería unificada, para la que se ha implementado la solución Cisco Unity. "La mensajería unificada proporciona a los usuarios la capacidad de enviar y recibir mensajes de voz, lo que implica una mejora de los niveles generales de productividad, eficiencia y comunicación. Los mensajes de voz son visualizables desde la misma ventana que un correo electrónico mediante un buzón de correo multimensaje, y nuestros usuarios pueden responder a los mensajes de voz vía e-mail tanto por texto



Orgullo de marca

► BMW Group es una de las multinacionales más importantes del mundo de la automoción, con una fuerte presencia en nuestro país. Además de su trayectoria de marca y calidad de productos, también enorgullece a la compañía su éxito a nivel financiero. Recientemente, el fabricante alemán registraba un fuerte crecimiento en el volumen de ventas de todas sus marcas, estableciendo nuevos records trimestrales en cuanto a unidades vendidas, ingresos y beneficios. Los ingresos del grupo en el segundo trimestre de 2004, cifrados en 11.910 millones de euros, crecieron un 16,0 %, frente a los 10.266 millones de euros del segundo trimestre de 2003. Durante los primeros seis meses de este año, la facturación de BMW Group ha aumentado un 10,5 %, situándose en 22.715 millones de euros.

como por voz", asegura Hidalgo González. Esto es posible "gracias a una ventana de acceso única que controla y gestiona las llamadas y mensajes de una manera muy simple". Pero las ventajas de la integración en torno a IP incluyen muchas otras mejoras. "También nos ha permitido llevar a cabo la racionalización de los directorios corporativos y eliminar gran parte de las tareas administrativas asociadas a la gestión de un sistema PBX, además de aportarnos nuevas posibilidades de productividad personal y tareas virtuales, así como la reducción de los costes asociados al soporte del teletrabajo".

Aumento de la productividad

Una vez puesta a punto y en funcionamiento la nueva plataforma, el fabricante de automóviles se muestra plenamente satisfecho con los resultados del proyecto. "Pretendíamos lograr un entorno de comunicaciones que contase con una serie de funcionalidades adicionales que facilitaran las tareas del personal de IBM, tanto de aquellos que desarrollan sus tareas en su puesto de trabajo como de trabajadores móviles. El cumplimiento de estos y otros requisitos ha sido completamente satisfecho".

Mediante la tecnología IP, BMW ha conseguido también "reducir los costes que se derivaban de la utilización de servicios telefónicos, ya sean fijos o móviles, utilizando diversos operadores". El aumento de la productividad ha afectado especialmente a los recursos técnicos "ya que la integración en una única plataforma PBX permite centralizar la administración en el único departamento de informática", subraya Casanova Pardo.

"Gracias a los ahorros en los costes de gestión del centro de contacto de llamadas que proporciona la solución de convergencia, el protocolo IP se ha convertido claramente en la opción de BMW para sus comunicaciones". La solución IP de extremo a extremo facilitará futuras migraciones de la compañía hacia nuevas localizaciones, asegura Hidalgo González.

■ FERNANDO UJALDÓN

fujaldon@idg.es

