



Resumen Ejecutivo

Nombre del cliente

Grupo EPIDOR

Sector

Industria

Ubicación

14 edificios repartidos por toda España

Número de empleados

203

Objetivos

Incrementar la colaboración entre los equipos de trabajo y aumentar la productividad de los profesionales de la compañía

Resultados

Mejora de los servicios de atención al cliente y ahorro de costes

Soluciones

Desplegar una solución de Comunicaciones Unificadas de Cisco, financiada a través de Cisco Capital.

Epidor, a la vanguardia de la industria

Desde que nació hace más de 40 años, el grupo de empresas Epidor ha mantenido un claro compromiso por el liderazgo en la distribución de productos y servicios de calidad para la industria. Esta orientación de calidad ha tenido siempre como objetivo final apoyar al cliente industrial en la mejora de la eficiencia de sus procesos, ya sea en la fabricación de productos y bienes de equipo o en el mantenimiento de sus instalaciones y maquinaria.

Actualmente, la compañía se ha especializado en los campos de la estanqueidad, el deslizamiento, la amortiguación de vibraciones, la mecatrónica, las fijaciones, la transmisión de potencia, los rodamientos y las herramientas, equipamiento y consumibles de taller, así como en todos los servicios específicos asociados a cada mercado. Para dar respuesta a sus más de 15.000 clientes, el grupo creó diferentes compañías especializadas con el objetivo de atender de forma específica los requerimientos de cada segmento de mercado. Esta nueva organización planteaba un nuevo desafío: integrar sus comunicaciones de forma que los profesionales de todas las compañías del grupo incrementaran su productividad sin que ello supusiera un coste añadido para la empresa.

Una red única para todo el grupo

Con el objetivo de dar un servicio de calidad a todos sus socios y clientes, Grupo Epidor se halla distribuido en la actualidad en 14 edificios por toda España. Por ello, precisaba de un completo sistema de redes seguras que permitiera a la compañía y a sus profesionales desarrollar su actividad en las sucursales de la misma forma que en las oficinas centrales.

La idea de un sistema de comunicaciones unificadas en la empresa nace en 2005 con el traslado de las oficinas de una de las filiales del grupo en Madrid. La oficina contaba con unos 15 usuarios, que fueron los primeros en probar la tecnología y que disfrutaron de las ventajas de las Comunicaciones Unificadas de Cisco desde el primer momento, por medio de la implantación de Cisco Communications Manager Express. Gracias al rápido despliegue de la solución realizado por la compañía Solutel, y a la inmediata adopción por parte de los usuarios, se procedió a la conexión con otra de las oficinas del grupo en Madrid. Al crecer el proyecto, Solutel propuso la ampliación de la solución a Cisco Communications Manager Business Edition para unificar la comunicación entre sedes y preparar así toda la infraestructura para integrar al resto del grupo.

“El desafío de Epidor consistía en integrar sus comunicaciones de forma que los profesionales de todas las compañías del grupo incrementaran su productividad sin que ello supusiera un coste añadido para la empresa”

Ramon Ginard. CIO, Epidor

Más productividad, más facilidades

Los tres pilares fundamentales de la propuesta de Comunicaciones Unificadas de Cisco son la apertura, la eficacia y la colaboración. La incorporación de las comunicaciones unificadas implican un enorme aumento de la productividad, y una ventaja competitiva, debido al incremento en los ingresos y a la mayor rentabilidad derivada de la transformación de los procesos de negocio. Las Comunicaciones Unificadas de Cisco han abierto una puerta a la colaboración y a la transformación de las empresas a la hora de acceder a las aplicaciones y así lo ha demostrado el proyecto llevado a cabo por Sotel en el Grupo Epidor. La red sobre la que se fundamenta toda la infraestructura permite personalizar los servicios que se ofrecen en el momento en el que los usuarios lo precisan sin importar el dispositivo que están utilizando. Al fin y al cabo, se crean nuevas experiencias, totalmente novedosas, para los usuarios y, en el caso concreto de Epidor, han sido ellos mismos los promotores del proyecto: al comprobar las ventajas de las Comunicaciones Unificadas pedían más servicios y ampliar el alcance de las aplicaciones. Son los usuarios los que dirigen ahora la evolución de las Comunicaciones Unificadas, por lo que el sistema de comunicaciones elegido ha de ser flexible, fácil de usar, abierto y capaz de adaptarse a las necesidades de las nuevas generaciones para dar acceso a la información necesaria, favore-

cer la movilidad y facilitar la colaboración empresarial y personal.

Cuatro años más tarde del inicio del proyecto, cuatro sedes del grupo –dos en Madrid y dos en Barcelona- se encuentran ya conectadas e integradas con la base de datos comercial de la compañía, de forma que las llamadas de los clientes son redireccionadas automáticamente al comercial concreto o, en su defecto, al que esté libre en el momento de la llamada. De esta forma, se ha mejorado de forma sustancial la atención al cliente, ya que, en el caso de que un profesional de Epidor se encuentre de vacaciones o sea festivo en la ciudad en la que trabaja, por ejemplo, el cliente siempre será atendido por otro profesional de la compañía que esté disponible en ese momento.

Por otro lado, el espacio de trabajo corporativo se está redefiniendo y el usuario no puede ya depender tecnológicamente de un medio concreto para poder comunicarse con sus clientes o proveedores: requiere medios de comunicación que trasciendan las fronteras de las soluciones de escritorio. Así, todas las comunicaciones de los profesionales de Epidor están ahora centralizadas. Por ejemplo, cada comercial recibe sus propios faxes (muchos pedidos se reciben mediante esta vía), mensajes voz, etc... en su correo electrónico, con lo que la solución unificada permite incrementar la rapidez en la resolución de tareas. Además, los profesionales de



“Para la financiación del proyecto, Epidor contó con las ventajas de Cisco Capital. Además, gracias al bajo coste del mantenimiento de la solución, el retorno de la inversión fue muy rápido, lo que está animando al Grupo a ampliar el proyecto al resto de sedes. ”

Ramon Ginard, CIO, Epidor

Epidor tienen acceso al directorio desde cualquier lugar, ya sea en su despacho, en el aeropuerto o en casa, de modo que el seguimiento de las ofertas comerciales se realiza sin fisuras y sin necesidad de que el cliente sepa el lugar desde el que su comercial le está atendiendo.

“Cuando decidimos invertir en el futuro de las comunicaciones de nuestra compañía elegimos la experiencia de Cisco en switching y routing”, asegura Ramón Ginard, CIO de la compañía. “Estamos encantados de las oportunidades que nos está brindando la solución de Comunicaciones Unificadas de Cisco que desplegó Solutel en nuestras oficinas y por eso tenemos pensado ampliarla hasta completar todas las oficinas del Grupo. De hecho, son los propios usuarios los que nos demandan el despliegue de la infraestructura cuando la utilizan por primera vez”.

Además, gracias a la infraestructura de Comunicaciones Unificadas de Cisco desplegada en la compañía, se ha mejorado también la colaboración entre los equipos que trabajan conjuntamente, aunque estén en ubicaciones dispares.

Proyecto de futuro

La idea del Grupo Epidor es avanzar hacia la integración de las comunicaciones de los 14 edificios. Con inversiones muy pequeñas en la actualidad, las ventajas que obtiene el grupo son muy grandes, sobre todo en términos de facilidad de utilización para los usuarios e incremento de la productividad para todos.

Financiación Cisco Capital

Para la financiación del proyecto, Epidor contó con las ventajas de Cisco Capital. Cisco Capital es la empresa de financiación de Cisco que ayuda a las PYMEs a obtener lo mejor de sus recursos para competir con éxito en un entorno empresarial de creciente competitividad. Las soluciones de renting de Cisco Capital además de proteger su inversión en tecnología de la obsolescencia, le otorga la flexibilidad necesaria para adaptar su infraestructura de comunicaciones a las necesidades de la empresa en cada momento, reservando los activos financieros, para realizar inversiones en otras áreas de la empresa.

Además, gracias al bajo coste del mantenimiento de la solución, el retorno de la inversión fue muy rápido, lo que está animando al Grupo a ampliar el proyecto al resto de sedes.

Productos utilizados

- Cisco Unified Communications Manager
- Routers Cisco 28xx Series.
- IPCC Enhanced – Agentes (Deslocalizados) – Integrado con una base de datos para determinar quién tiene que atender la llamada.
- UNITY - Integrado con Lotus Notes
- Teléfonos Wifi 7920G-7921G
- Teléfonos 7941G-7961G y 7911G
- TOTAL Teléfonos: 110 y en previsión de crecimiento.



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)