



Indra

Indra Bmb elige la tecnología de Presence Technology para optimizar sus servicios

Perfil del cliente

Indra Bmb es una compañía española de BPO (Outsourcing de la Gestión de Procesos) que se constituye dentro Indra, multinacional de TI número uno en España y una de las principales de Europa, mediante el traspaso de los activos y referencias de Azertia, Solucion, BMB e Indra, con el objetivo de unificar las áreas de Gestión Documental y BPO.

Indra Bmb facturó 83 M € en el año 2006, lo que la sitúa como líder absoluto del mercado español de BPO, y cuenta con una plantilla de 3000 profesionales distribuidos en más de 60 centros de trabajo. Sus clientes son numerosos y se engloban en todos los sectores: Finanzas y

Seguros, Administraciones Públicas y Sanidad, Energía e Industria, Telecomunicaciones, Medios de Comunicación, Transporte y Tráfico. En el año 2000 Indra Bmb crea dos plataformas en Barcelona con 170 posiciones simultáneas y 350 agentes trabajando en gestión de llamadas tanto en emisión (tratamiento de recobros, financiaciones, atención al cliente, gestión de incidencias, reclamaciones) como en recepción (asistencia a usuarios, tratamiento de pedidos, atención al cliente). Es en estas plataformas donde comienza la colaboración entre Presence Technology e Indra Bmb con el objetivo de reducir costes y unificar la tecnología existente.



Necesidades de Indra Bmb

La situación tecnológica anterior en las plataformas de Barcelona se basaba en una centralita Alcatel con un software CTI de Infinity y aplicaciones Siebel, SAP y Remedy entre otras, además de integraciones del propio cliente. “Las razones que motivaron el cambio fueron fundamentalmente la tecnología obsoleta de la plataforma, que impedía el crecimiento de la empresa y la evolución hacia una red única de IP”, afirma José Luis Osuna, director de BPO Utilities de Indra Bmb. Asimismo, la necesidad de garantizar una unificación de centros, la grabación de contenidos, un sistema potente de reporting, la agilidad e independencia en el

desarrollo de nuevos servicios como el scripting gráfico y asistido, y la garantía de un servicio mínimo ante contingencias, fueron otras de las razones que impulsaron el cambio tecnológico. Además, a las razones tecnológicas se unieron razones de negocio, ya que existía una gran dificultad para acceder a los servicios de Indra Bmb, y se buscaba una reducción de los costes de operación, un incremento del ratio de productividad así como una medición exhaustiva del servicio, “algo fundamental ya que sobre lo que no podemos medir no podemos tomar decisiones”, añade José Luis Osuna.

Presence OpenGate, una apuesta segura

“Con el objetivo de renovar, incrementar la robustez así como la productividad y la calidad de los servicios prestados, pedimos soluciones a diversos proveedores como Alcatel, Avaya, Vocalcom Infinity y Presence. Se creó un pliego de condiciones que debían cumplir los proveedores y después de evaluar todos los puntos se optó por Presence OpenGate”, afirma José Luis Osuna.

Los motivos fundamentales de esta elección fueron la inversión, la estrategia de la compañía y la tecnología modular no dependiente de ninguna infraestructura determinada. “Presence es un proveedor que quiere ir contigo de la mano de verdad, alguien que quiere empujar el carro con nosotros”, añade Osuna.

Dentro de la solución Presence OpenGate, la suite completa de Presence basada en la potente plataforma de voz sobre IP de código abierto Asterisk, Indra Bmb seleccionó el módulo Presence Voice Inbound y Outbound para la gestión de llamadas entrantes y salientes; Presence Scripting para la creación de argumentarios; Presence Custom Report para la generación de informes en tiempo real; el grabador Presence Recording; y Presence Reporting (Historical y Real Time) para la medición y monitorización

en tiempo real de la gestión de los contactos. Asimismo, se eligió un sistema de Back Up en Voice Inbound, Outbound y Scripting para garantizar el servicio ante cualquier incidencia que pudiera ocurrir.

En lo que a arquitectura del sistema se refiere, “sin necesidad de cambiar nada de lo que teníamos, hoy en día disponemos de tres centros interconectados y dentro de poco el cuarto”, subraya José Luis Osuna.

El reto que supuso la renovación tecnológica en las plataformas de Indra Bmb se basó en cuatro puntos. “El primero consistió en la definición perfecta del proyecto. Una vez definido, la alineación del proveedor con éste, ya que el compromiso mutuo entre ambas empresas fue crucial para su desarrollo. Además, contar con los recursos adecuados, tenerlos planificados y meditados para cumplir los plazos, y la orientación al resultado para conseguir los objetivos en el plazo de tiempo marcado, fueron los otros puntos en los que se basó la implantación” asegura Osuna.



Los beneficios de la implantación de Presence

“A fecha de hoy, hemos conseguido desplegar un sistema IP para voz y datos robusto que responde 100% a las necesidades de Indra BMP”, destaca José Luis Osuna.

En lo que a captura de llamadas se refiere, cuando el cliente llama le responde el mismo agente que le atendió en su último contacto, y que ya tiene todos los datos de dicho cliente, “para nosotros esto supone la diferencia entre calidad y excelencia en el servicio”, subraya José Luis Osuna.

Asimismo, el diseño de aplicaciones por recursos propios (Presence Scripting) constituye una ventaja muy importante para Indra Bmb, que no

quiere depender siempre de proveedores externos o del departamento de IT. Por otro lado, la posibilidad de realizar cambios en caliente, la mejora en el reporting; el control de funciones de telefonía desde la barra de herramientas (colgar, descolgar, transferencia de llamada...); la garantía de escalabilidad y evolución de la solución; así como la modularidad de la suite, son los grandes beneficios conseguidos por Indra Bmb. “Presence Technology está respondiendo a nuestras expectativas”, añade Osuna..

Planes de futuro

Todas estas mejoras se han visto reflejadas en los servicios de emisión realizados por Indra Bmb con un notable incremento de la productividad del servicio. Al mismo tiempo, se ha personalizado el sistema de información, se ha automatizado el proceso de gestión de incidencias de llamadas, se han simplificado las gestiones y reducido y unificado los scripts. Además, se ha incorporado un control de calidad de las llamadas para tener una visión más clara y realista de la operativa de los centros de atención.

En lo que a servicios de recepción de llamadas se refiere, se ha conseguido catalogar el tipo de contacto, lo que incrementa la información personalizada que se ofrece al cliente. Además, ahora el sistema de importación y exportación de datos es muy ágil, se ha mejorado notablemente el control de incidencias; las llamadas se graban y recuperan por parámetros de contacto y de negocio; y se ha incorporado el control de calidad en las llamadas.

Barcelona (HeadQuarters)

Comte Urgell, 240 3-A
08036
Barcelona - Spain

Ph: (+34) 93 10 10 300
Fax: (+34) 93 10 10 333

EE.UU.

Contact: Kerry O'Donnel
400 Perimeter Center Terrace N
30346
Atlanta, Georgia
United States

Tel: +1.800.847.3309

E-Mail address:

General Information:
info@presenceco.com

Marketing:
marketing@presenceco.com

Support:
support@presenceco.com

Alliances:
alliances@presenceco.com

Sales:
sales@presenceco.com