

UNA GRAN EMPRESA DE SERVICIOS FINANCIEROS

Una gran empresa de servicios financieros aumenta la productividad de las ventas y acelera la apertura de sucursales mientras ahorra millones

Resumen ejecutivo

Antes de que las empresas con grandes fuerzas de ventas puedan implementar CRM por completo, a menudo deben actualizar sus redes y comunicaciones. Este problema enfrentó a una gran compañía financiera que vende más de \$ 4 mil millones en seguros, anualidades y otros productos cada año. Son muchos miles de agentes independientes que trabajan en varios cientos de sucursales en los EE. UU. Pero no fueron tan productivos como podrían, en gran parte debido a una infraestructura de telecomunicaciones ineficiente y obsoleta. Black Box ayudó a la compañía a consolidar las telecomunicaciones en más de 300 ubicaciones en los EE. UU. En un sistema de comunicaciones unificado privado basado en la nube. La solución se entregó como un servicio administrado, para el cual Black Box poseía y operaba la infraestructura. El programa fue pagado con ahorros de costos inmediatos generados por la consolidación y modernización de la red. Desde el despliegue, la productividad de la fuerza de ventas se ha disparado, impulsando nuevas primas en potencialmente millones de dólares al año. Los grupos de TI y finanzas de la compañía también tienen una mayor visibilidad del costo y el funcionamiento de su nueva infraestructura de TI. Y, con Black Box, solo tienen un punto de contacto. Sus trabajos son mucho más simples ahora, liberándolos para un trabajo más estratégico.

Desafíos comerciales

Antes de colaborar con Black Box, la mayoría de las oficinas de la compañía tenían sistemas telefónicos viejos que no podían integrarse con su sistema CRM. La conectividad del operador era a través de troncos locales costosos. Las decisiones de infraestructura se tomaban en base a lo que IT tenía capacidad de soportar, no en función de lo que soportaba el negocio estratégicamente.

La velocidad era un problema al abrir nuevos filiales. Antes de trabajar con Black Box, una nueva sucursal podría tardar meses después de la firma de un contrato de alquiler, solo para configurar las comunicaciones y la conectividad. Esto consumió decenas de miles de dólares en gastos de capital y exigió la atención de uno o más empleados senior. Más importante aún, retrasaba la apertura de las sucursales. Finalmente, la compañía quería reducir los costos generales.

Sus gastos operativos recurrentes estaban creciendo porque su infraestructura de sistema telefónico TDM vieja necesitaba troncos locales costosos de la compañía telefónica para operar. Los sistemas también requerían un servicio frecuente. De hecho, gran parte de la infraestructura de su sistema telefónico estaba llegando al final de su vida útil, por lo que el status quo era un riesgo comercial.

Cómo ayudó Black Box

La compañía recurrió a Black Box para diseñar y planificar una solución. De ahí salió una especificación que se puso a licitar. Black Box ganó el negocio, a pesar de la dura competencia del proveedor de servicios incumbente y de otros proveedores de servicios y fabricantes de telecomunicaciones. Un factor decisivo fue que Black Box requeriría muchos menos subcontratistas para dar servicio a las más de 300 ubicaciones de la compañía en los EE. UU. Tenía muchas más oficinas locales para brindar un mejor servicio y soporte in situ. De hecho, de las más de 300 ubicaciones de la compañía, solo 10 no pudieron ser atendidos por los técnicos internos de Black Box mientras cumplían con los requisitos de SLA de la compañía. La solución fue que Black Box implementara, gestionara y operara comunicaciones unificadas de extremo a extremo habilitadas para dispositivos móviles a través de una nube privada. Las comunicaciones unificadas proporcionarían una infraestructura común y puntos finales estandarizados. Ofrecía una administración centralizada para una mayor eficiencia y menores costos. En comparación con una nube pública, una privada también le daría a TI más control y se alinearía mejor con sus procesos, procedimientos y políticas.

Industria
Finanza

Acerca de Black Box

Black Box es un proveedor líder de soluciones tecnológicas dedicado a ayudar a que los clientes creen, administren, optimicen y aseguren su infraestructura de TI. Black Box entrega productos y servicios de alto valor a través de su presencia global y más de 4.000 miembros del equipo.

Para obtener más información, visite el sitio web de Black Box www.bboxservices.com

Para eliminar millones en costos de capital, Black Box acordó tener la propiedad, operar y administrar esta nube privada como un servicio. Al brindar este servicio, Black Box siguió un enfoque disciplinado y de mejores prácticas conocido como Information Technology Infrastructure Library (ITIL). Para simplificar aún más las operaciones, Black Box también proporcionaría un punto de contacto para todo el servicio y soporte de todo el sistema de comunicaciones unificadas. Con base en los dos centros de datos redundantes de la compañía, la nube conecta las sucursales a través de una red MPLS. Black Box proporciona la red y el enlace SIP desde un proveedor independiente conocido por su cobertura nacional y densidad POP, así como por la capacidad y disponibilidad de la red. Como parte de la solución, Black Box garantiza un tiempo de actividad del 100 por ciento durante el horario comercial. Otra condición clave de SLA: cuando se necesita una nueva sucursal, Black Box habilita toda la conectividad y las comunicaciones dentro de los 30 días. Esto implica la configuración de troncales de la empresa operadora, la LAN inalámbrica, el cableado, los teléfonos, la instalación y programación del interruptor y la puesta en servicio. Libera al equipo de TI de la compañía para enfocarse en operaciones más estratégicas. Y no requiere inversión de capital.

Migrar una cifra de miles de vendedores a un sistema de comunicaciones unificado de un sistema de comunicación TDM obsoleto puede interrumpir potencialmente la producción. Para mitigar este riesgo, Black Box utilizó una metodología probada de transición de cuatro pasos. Se trata de un enfoque de implementación por etapas desarrollado y perfeccionado a lo largo de miles de migraciones UC de clientes. También personalizó su capacitación de inicio rápido del Día Uno para todos los usuarios, seguida de un soporte permanente para los usuarios las 24 horas, los 7 días de la semana.

continúa en la siguiente página



BBOXSERVICES.COM

UNA GRAN EMPRESA DE SERVICIOS FINANCIEROS

Resultados para la Empresa

En general, la solución Black Box tuvo un costo recurrente suficiente de los gastos de operación de la compañía como para pagarse a sí mismo casi de inmediato.

Entre los ahorros más grandes:

Del lado de la red, Black Box cut tarifas de larga distancia en un 50 por ciento. Los costos de las líneas T1 agregaron un 20 por ciento más de ahorro para los servicios locales y de la red. También ayuda a reducir los requisitos de MPLS la compresión de voz G.729 que reduce la demanda de ancho de banda para transmisiones de voz a la mitad, sin comprometer la calidad de la voz. Black Box también negoció dos meses de servicio gratuito para cada circuito MPLS y un crédito de \$ 250,000 cuando la red MPLS estaba 90 por ciento instalada.

Dentro de las sucursales, Black Box permitió la movilidad de comunicaciones unificadas para los agentes. Esto eliminó los teléfonos de escritorio por \$ 400,000 en ahorros únicos de capital. Esto, más el uso de Power-over-Ethernet para dispositivos de red, también redujo la necesidad de instalar cable nuevo y cableado hasta en un 50 por ciento. El ahorro total estimado en todas las sucursales fue de \$ 3 millones.

Otra gran fuente de ahorro fue la forma en que Black Box implementó una aplicación para administrar los costos entrantes, gratuitos y de larga distancia de salida, este último a través del enrutamiento de troncales SIP. Juntos, estos cambios salvarán la compañía \$ 1 millón al año. También negoció una opción para que la compañía use las tarifas mensuales de la licencia del agente para pagar por el software marcador progresivo. Esto permite a la compañía evitar \$ 900,000 por año en tarifas de licencia adicionales.

La productividad de los agentes se ha mejorado mucho con la integración de Black Box de la plataforma UC de la compañía con una aplicación líder de CRM. La función de marcado de vista previa permitirá a los agentes hacer clic para llamar. Esta capacidad les ayudará a asegurar hasta un 35 por ciento más de citas en un momento dado. También mejorará sus tasas de cierre, lo que aumentará sus ingresos. Esto reduce la rotación y sus costos asociados. Dado el nuevo pronóstico de ventas premium de la compañía, se espera que estos aumentos de productividad aumenten los ingresos asociados en millones de dólares anuales.

Otro beneficio:

La vida para TI y finanzas corporativas es mucho más simple. Ahora no solo tienen un punto de contacto, sino que también tienen una factura consolidada cada mes. Detrás de esa factura se encuentra un sistema de administración de gastos de teléfono Black Box (TEM) que puede alimentar datos en los sistemas financieros de la compañía. Los costos se pueden asignar al nivel de la sucursal para una mayor transparencia y responsabilidad. El TEM proporciona una contabilidad completa de los artículos de línea con la validación de cargos por parte de terceros. Esto ayuda a eliminar el 20 por ciento de los errores de facturación para ahorrar aún más en los costos. También ahorra a los equipos de control y cuentas por pagar mucho tiempo y esfuerzo al realizar auditorías y buscar reembolsos por pagos en exceso.

