



ANTONIO DE MIGUEL, LÍDER EN DISTRIBUCIÓN DE ALIMENTOS SELECTOS, ELIGE AVAYA PARA PERSONALIZAR LA GESTIÓN DEL SERVICIO 24/7 DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

Con más de 30 años de historia, Antonio de Miguel se ha convertido en la empresa de distribución de alimentos selectos líder en España. Para continuar creciendo, se han sumado a la tecnología Avaya y han llevado a cabo una renovación de toda su infraestructura de comunicaciones para poder ofrecer un trato al cliente más eficiente y personalizado.

Antonio de Miguel SA ofrece un servicio 24/7 para poder dar respuesta a toda su cartera de clientes. El teléfono, principal canal en la recepción de pedidos, no deja de sonar desde primeras horas de la mañana, intensificándose a la hora de cierre de muchos locales y restaurantes que comienzan a planificar los menús del día siguiente.

La necesidad de poner orden en este complejo circuito de pedidos, junto a la necesidad real de llevar a cabo un crecimiento empresarial, hacen que Antonio de Miguel SA tenga que plantearse una reestructuración de sus comunicaciones que posibilite dar respuesta a las demandas sus clientes.

“Nos encontrábamos con una necesidad de crecimiento, teníamos que ampliar el número de extensiones si queríamos dar un servicio profesionalizado y ser fieles así a nuestro objetivo de lograr la máxima satisfacción y fidelización de los clientes. Sabíamos que para distribuir alimentos selectos también teníamos que contar con última tecnología

selecta”, explica Magdalena García, IT Manager en la empresa. “Teníamos una telefonía obsoleta, con unos costes muy altos de mantenimiento”, continúa.

Nuestro partner Infocom presentó un proyecto que daba respuesta a las necesidades de Antonio Miguel. “Nos ofrecieron IP Office, telefonía IP y poder crecer en número de trabajadores, hasta llegar a las 107 extensiones actuales. Realmente la solución que nos presentaron era la más fiable y robusta, respaldada por la marca Avaya y por la profesionalidad de Infocom, no tuvimos dudas”, relata Magdalena García.

Además, Antonio de Miguel necesitaba organizar de forma personalizada el tráfico de llamadas que recibía el Call Center del Departamento Comercial. “Necesitábamos poner orden, requeríamos un enrutamiento inteligente de llamadas, queríamos algo muy específico. Lo que para nosotros era un mundo, Infocom lo convirtió en realidad de una forma muy sencilla”.

RETOS

- Posibilidad de crecer
- Telefonía IP obsoleta
- Altos costes de mantenimiento

VALOR CREADO

- Incremento de la productividad
- Atención de todas las llamadas
- Movilidad de los comerciales



Sabíamos que para distribuir alimentos selectos también teníamos que contar con última tecnología selecta”



Realmente IP Office nos ha cambiado la vida en la empresa, la gestión es mucho más ágil, ofrecemos una respuesta más rápida a los clientes y disfrutamos de una estructura dinámica”

Acerca de Avaya

Avaya es uno de los principales proveedores a nivel global de soluciones y servicios de interacción entre clientes y equipos, disponibles en una amplia variedad de opciones flexibles de implementación, ya sea en las propias instalaciones o en la nube. Las soluciones de red estructurada de Avaya ayudan a simplificar y acelerar la implementación de aplicaciones y servicios fundamentales para los negocios. Para obtener más información, visite el sitio web: www.avaya.com/es.

Gracias a IP Office y Voicemail Pro, el Departamento Comercial cuenta ahora con un IVR sofisticado, con buzones por zonas geográficas, por grupos de trabajo, con excepciones horarias y condiciones específicas según los equipos de trabajo. Todas las llamadas quedan registradas y no se pierden ningún pedido, con un control horario muy estricto que asegura el cumplimiento de los plazos de entrega. Además, los comerciales que están fuera de la oficina han ganado en movilidad porque ahora pueden acceder a los pedidos de sus clientes a través de la integración del email con el buzón de voz.

“Realmente IP Office nos ha cambiado la vida en la empresa, la gestión es mucho más ágil, ofrecemos una respuesta más rápida a los clientes y disfrutamos de una

estructura dinámica que se va adaptando a las necesidades que vamos teniendo”, nos cuenta García.

Además, hay que destacar también el ahorro de costes que conlleva el sistema implantado al posibilitar realizar llamadas internas, de extensión a extensión, entre las sedes de la empresa (ubicadas en Madrid y Barcelona) sin coste alguno, y encaminar hacia la red de móviles todas las llamadas corporativas de ambas sedes.

Por último, citar que las control units de ambas sedes actúan de back up de líneas telefónicas garantizando siempre la continuidad del servicio, clave en un servicio de atención al cliente 24/7.

SOLUCIONES

IPO Version 9.1, en Preferred Edition,

2 x Control Units configuradas en back up (Madrid-Barcelona).

Red SCN entre las sedes.

Voicemail Pro Client.

Teléfonos de la serie 9600 y 1600.

© 2016 Avaya Inc. Todos los derechos reservados.

Avaya y el logotipo de Avaya son marcas comerciales de Avaya Inc. y están registradas en Estados Unidos y otros países. Todas las marcas comerciales identificadas con los símbolos ®, TM o SM son marcas registradas, marcas comerciales registradas o marcas de servicio, respectivamente, de Avaya Inc.

09/16 • XXxxxSE