

# Stefanini TechTeam

La empresa líder global en outsourcing de tecnologías de la información gana flexibilidad y agilidad gracias a Aspect® Unified IP®

## La compañía

Stefanini IT Solutions fue fundada en 1987 por Marco Stefanini, un pionero en la industria tecnológica en América Latina. En 1996, la compañía se expandió internacionalmente fuera de su país de origen: Brasil. En 2010, la compañía adquirió TechTeam Global en los Estados Unidos. Hoy, Stefanini TechTeam es fabricante global líder en el desarrollo de aplicaciones, así como en externalización de tecnologías de la información y consultoría. Stefanini ayuda a mejorar a las personas, las metodologías, y herramientas y ofrece soluciones tecnológicas y empresariales a más de 400 clientes en todo el mundo, incluidas empresas que cuentan con múltiples localizaciones. Su avanzada red de reparto combina capacidades internas, cercanas y externas.

## El reto de negocio

Con sedes regionales en Detroit (Norteamérica) y Bruselas (Europa) y su sede central en Sao Paulo (América Latina), Stefanini TechTeam cuenta con más de 65 emplazamientos en 27 países de América, Europa, África, Australia y Asia. Stefanini TechTeam promete a sus clientes agilidad y receptividad, y su infraestructura de contacto con el cliente ofrece una fuerte orientación estratégica de la compañía. Con la intención de reducir las barreras geográficas, incrementar la eficacia en los costes y mejorar el enrutamiento global, la tecnología de la información relativa al contacto con el cliente de Stefanini TechTeam es crucial.

Muchos agentes trabajan en los experimentados centros de contacto de la compañía o en localizaciones remotas. Sin embargo, el 65 por ciento de la mano de obra trabaja dentro de las infraestructuras de sus clientes. Esta situación da como resultado un gran número de retos de integración, sincronización y continuidad.

## La solución

La solución de Aspect es una plataforma avanzada para el proceso de llamadas diseñada para dar respuesta a los requerimientos críticos de los call centers de Stefanini TechTeam. Esta solución dota a la compañía de amplitud y flexibilidad para mejorar el servicio ofrecido a los clientes mediante la oferta de funciones como enrutamiento avanzado predictivo, enrutamiento abierto basado en las habilidades y la interconexión de los call center. Desde una plataforma de aplicaciones integradas, la solución de Aspect ofrece de manera sencilla:

- Procesamiento inbound y outbound de llamadas y faxes
- Respuesta de voz sofisticada e interactiva y mensajería de voz
- Apoyo para grupos de agentes remotos y los agentes que trabajan desde casa
- Comunicaciones sólidas con el sistema de datos en red
- Acceso abierto y multiplataforma a llamadas y transacciones de información
- Acceso al escritorio para administrar información y reportes a medida
- Interconexión de call centers para poder construir un call center "virtual"



## Beneficios

- Mejora significativa de la flexibilidad
- Disminución del tiempo de activación de los agentes de días a minutos
- Reducción del coste de licencias e implementación mediante entrega centralizada
- Reducción drástica de la curva de aprendizaje del agente

## Producto o servicio

- Aspect® Unified IP® para llamadas entrantes, reportes y conexión a una solución de administración del rendimiento

"La flexibilidad de la solución ha superado nuestras expectativas. Todo lo que necesitan nuestros agentes es un PC conectado a Internet y a un buscador para activarse y ponerse a trabajar, independientemente de donde se encuentren localizados. Además, hemos visto decrecer nuestro 'coste total de propiedad' (TCO), gracias a la entrega centralizada de las soluciones Unified IP para el contact center de Aspect."

### Stéphane Olmanst

Director global de telecomunicaciones y red de Stefanini TechTeam



La solución de Aspect contiene un extenso grupo de capacidades de software. Lo más importante es la flexibilidad a la hora de crear contextos de enrutamiento de llamada para dar respuesta a los ambientes del call center más exigentes. Esta solución puede mejorar cualquier contexto de enrutamientos de llamadas disponibles a través de los mayores proveedores de telecomunicaciones. Como ejemplos podemos poner la hora del día, el día de la semana o un enrutamiento durante vacaciones. Debido a que la solución de Aspect es completamente digital, el enrutamiento entero del Servicio de Identificación del Número Marcado (DNIS), o el enrutamiento alternativo del origen de los 'puntos de atención continuada' puede ser personalizado mediante operaciones.

"La flexibilidad de la solución ha superado nuestras expectativas. Todo lo que necesitan nuestros agentes es un PC conectado a Internet y a un buscador para activarse y ponerse a trabajar, independientemente de donde se encuentren localizados. Además, hemos visto decrecer nuestro 'coste total de propiedad' (TCO), gracias a la entrega centralizada de las soluciones Unified IP para el contact center de Aspect" comenta Stéphane Olmanst, Director global de telecomunicaciones y red de Stefanini TechTeam.

Por último, la solución de Aspect es redundante, utilizando equipamiento de contingencia avanzado, ofreciendo suministros, y duplicando elementos de control comunes para mantener las operaciones del call center. Los componentes redundantes operan en un modo de 'encendido en modo de espera'. En el caso de un fallo de los componentes, el sistema se enciende sobre el sistema/hardware secundario.

## Resultados

Stefanini TechTeam ha percibido una mejora sustancial de su negocio desde el comienzo de la implementación de Aspect® Unified IP®. La estabilidad y disponibilidad de la solución del centro de contacto ha mejorado significativamente, llegando casi al 100%. Stefanini TechTeam ha experimentado grandes ahorros en cuanto a administración y cuotas de licencia. Esos ahorros se harán plenamente efectivos después de que la implementación global haya sido completada en el segundo trimestre del 2011.

Stefanini Techteam también ha experimentado importantes ahorros en los costes de formación de los agentes, con un drástico decrecimiento en la curva de aprendizaje, de días a tan solo unos minutos. Gracias a un enrutamiento basado en las habilidades, los administradores y encargados de Stefanini TechTeam pueden maximizar las capacidades de los agentes, dirigiendo a sus clientes al agente más cualificado sin importar su localización dentro de la empresa. El diseño del flujo de llamada puede ser personalizado, y las habilidades del agente pueden ser añadidas o suprimidas sin que el propio agente salga del sistema.

El socio de Aspect, Customer Interaction Group, forma parte de la estrategia de innovación del centro de contacto de Stefanini TechTeam. Desde el año 2002, Customer Interaction Group ha proporcionado a Stefanini TechTeam consejos empresariales así como soporte técnico y operativo, asegurándose de que los agentes tengan un acceso total a todas las capacidades de la solución de Aspect.

"Aspect y Customer Interaction Group entienden nuestras necesidades a la perfección. Juntos, nos han ayudado a implementar VOIP (ahora Aspect Unified IP) para desarrollar y poner en marcha un centro de contacto virtual con una infraestructura global. Aspect proporciona las soluciones que necesitamos de vanguardia y avanzadas para el contact center. Customer Interaction Group tiene un conocimiento profundo de nuestro negocio y la objetividad que deseas en un socio," comenta Mr. Olmanst.

"Aspect y Customer Interaction Group entienden nuestras necesidades a la perfección. Juntos, nos han ayudado a implementar VOIP (ahora Aspect Unified IP) para desarrollar y poner en marcha un centro de contacto virtual con una infraestructura global. Aspect proporciona las soluciones que necesitamos de vanguardia y avanzadas para el contact center. Customer Interaction Group tiene un conocimiento profundo de nuestro negocio y la objetividad que deseas en un socio."

**Stéphane Olmanst**  
Director global de telecomunicaciones y red de Stefanini TechTeam

**Aspect Software Spain**  
Palacio de Miraflores  
Carrera de San Jerónimo, 15, pl. 2  
28014 Madrid, Spain  
+(34) 91 454 7352 office  
Marketing.Spain@aspect.com

**Corporate Headquarters**  
300 Apollo Drive  
Chelmsford, MA 01824  
978 250 7900 office  
978 244 7410 fax

**Europe & Africa Headquarters**  
2 The Square, Stockley Park  
Uxbridge  
Middlesex UB11 1AD  
+(44) 20 8589 1000 office  
+(44) 20 8589 1001 fax

**Asia Pacific & Middle East Headquarters**  
138 Robinson Road  
#13-00 The Corporate Office  
Singapore 068906  
+(65) 6590 0388 office  
+(65) 6324 1003 fax

[aspect.com/es](http://aspect.com/es)

## Acerca de Aspect

Aspect construye relaciones con sus clientes a través de una combinación de contacto con el cliente basado en software y de soluciones de la plataforma de Microsoft. Para más información visite [www.aspect.com/es](http://www.aspect.com/es).

