



AVAYA EdgeSM
Diamond

BERCONT



TROPIABASTOS SE ABASTECE CON ALTA TECNOLOGÍA DE COMUNICACIÓN

Avaya IP Office predica con el funcionamiento

Con el propósito de ofrecer un inmejorable servicio postventa a sus clientes, Tropiabastos incorporó tecnología de comunicaciones de Avaya IP Office. Así, entre otros beneficios, la empresa de distribución de productos de consumo masivo número uno en Colombia, tiene hoy comunicación directa con sus clientes y les ofrece un servicio más preciso a sus requerimientos, dejando atrás pérdidas por devoluciones de mercancía y productos dañados.

DESAFIO

Desplegar una solución de comunicaciones que ayude a disminuir el 3% en las devoluciones de mercancía sobre ventas mensuales que recibíamos, provocadas por un ineficiente servicio postventa y posibilitar un seguimiento a los diversos procesos del negocio.

SOLUCIÓN

Avaya IP Office release 500, Teléfonos 1608, switches de 48 puertos 3503 de la familia 3500 y configuración de VLAN.

VALOR PROPORCIONADO

Reducción del porcentaje en devolución de mercancía, comunicación con su fuerza de ventas y con sus clientes, ahorros cuantiosos en llamadas nacionales e internacionales, posibilidad de entablar conferencias, soporte 7 por 24 y creación de VLAN para solucionar problemas relacionados con el colapso de la WI-FI.

La compañía número uno

Alianza con gigantes

Pieza fundamental de las 23 empresas que componen el corporativo Grupo Asesorías Tropi, Distribuidora Tropiabastos es pionera y ocupa el lugar número uno en distribución de productos para el consumo masivo, con cobertura a nivel nacional y base en Bogotá. Surgida en 1983, su negocio se centra en distribuir mercancías de excelente calidad a almacenes y supermercados, y en establecer alianzas con reconocidas marcas como Nestlé, a la que prestan servicios de comercialización en exclusividad; Brinsa, propietaria de Refisal, la única compañía que vende sal en el país; o productos Familia, que elabora papel higiénico, pañitos o artículos de protección para mujeres.

Con ventas de cerca de \$5 mil millones de pesos mensuales, y una destacada estrategia comercial, empleados de oficina y una fuerza de ventas de 100 ejecutivos a nivel nacional, Tropiabastos se preocupa por ofrecer el mejor servicio a sus clientes. “En los últimos tres años nuestras ventas han aumentado 12%, en promedio”, señala Cristian Daza, Ingeniero de Soporte IT, de la compañía.

Sin contacto directo

Desarrollarse a ese ritmo año con año, demanda tecnología que ayude a la operación. “Hacia mediados de 2014 nos veíamos afectados por el servicio postventa y el seguimiento que ofrecíamos a nuestros clientes. Tuvimos una reunión con la Presidencia de la compañía para mirar



Nos sentimos satisfechos con la solución ofrecida por BERCONT y Avaya, estaremos abiertos para adquirir sus nuevas tecnologías con el fin de ser cada día mejor en lo que hacemos y crecer como compañía gracias a las tecnologías de comunicaciones.”

—Cristian Daza
Ingeniero de Soporte IT

cuál era ese indicador que nos estaba impactando negativamente”, apunta el ingeniero Daza.

“En ocasiones el vendedor enviaba mercancía que no necesitaba el cliente y cuando Cobranzas acudía, le decían: Tengo toda esa mercancía para devolver porque yo no la pedí”, lo que provocaba retrasos en logística e inconvenientes con los proveedores, pues de pronto nos la devolvían golpeada, pero por el servicio uno se las recibía. Eso nos causaba molestias y afectaba mucho los indicadores, pues teníamos un 3% en devoluciones sobre ventas, y 0.5% en productos dañados.

El área de Sistemas de IT puso sobre la mesa una propuesta tecnológica para solucionar en gran parte las deficiencias del servicio postventa. “Implementamos tablets para la fuerza de ventas para el seguimiento al servicio postventa, pero la

infraestructura tecnológica análoga que teníamos se nos bloqueaba mucho y era obsoleta. Necesitábamos una plataforma de comunicaciones moderna”.

Soporte, clave de la decisión

Realizamos un estudio de eficiencia y reducción de costos desde el punto de vista operativo y picking de la compañía, apunta el ingeniero. Posteriormente buscaron un business partner que supliera sus necesidades en redes y telecomunicaciones. “Aquí nos llega la revista Equipos y Soluciones y me empapé un poco más de los servicios que ofrecía Avaya- Luego, a nuestras manos llegó una propuesta comercial de BERCONT, que encajó perfectamente en nuestros requerimientos.

“Avaya es muy eficiente y casi un 25% de diferencia en precio, con respecto a Cisco. El principal factor para decidir trabajar con BERCONT fue la solución integral suministrada y un soporte 7 por 24 por un año, con la posibilidad de renovarla otro más, lo que no nos daban los otros proveedores”, destaca Cristian Daza.

Trabajo en equipo

En esencia, el propósito del área de Sistemas, precisa, era mejorar el trabajo en equipo. “Como tal la parte operativa y de oficina no trabajábamos de la mano con el equipo de fuerza de ventas, no había comunicación entre todos para ofrecer un mejor servicio al cliente”.

La solución propuesta consistió en una planta de comunicaciones IP Office 500 básico, teléfonos 1608, que se ajustan a sus necesidades y switches de 48 puertos 3503 de la familia 3500 y la configuración de VLAN, que realizó BERCONT.

La implementación empezó en diciembre, que duró, ya con pruebas, una semana. Cuando la telefonía estuvo instalada, tres personas de BERCONT capacitaron a los usuarios en su uso. “La tecnología analógica era realmente vieja y todos los usuarios están muy contentos por pasar a una muy moderna”, destaca.

Los beneficios no esperan

Carreras y remiendos

Desde la implementación, la información viaja en una red segura y una velocidad sin pérdida de paquetes, realizando teleconferencias en HD y un único punto central de información a nivel nacional. Mediante una inversión de \$15 mil dólares (unos \$30 millones de pesos, entonces), Tropiabastos ha impactado positivamente en todos los indicadores de evaluación.

El ingeniero Daza admite que antes de realizar el cambio de tecnología se la pasaban dando carreras, remendando la planta analógica. “Es verdad, le tocaba mantenimiento casi semanal y ahorita ya no tenemos esos dolores y nos concentramos en buscar otras estrategias para ayudarle a la fuerza de ventas”.

La Gerencia se comunica mucho al exterior y realiza conferencias nacionales e internacionales con proveedores y con esta tecnología IP se ahorra ese gasto de largas distancias.

Fuerza tecnológica

En la parte operativa no teníamos una persona que le dijera al cliente: “Mire hoy le van a entregar su mercancía”, ni una línea directa para servicio al cliente. Hoy –resalta el ingeniero Daza– puede llamar a nuestra línea de atención para averiguar toda la parte comercial. También la fuerza de ventas ya tiene contacto directo con nosotros que tenemos la base de datos, con facturación, devoluciones o cartera para manejar el tema de cuánto se debe y la información del cliente en nuestro ERP, la cual les llega a sus tablets y facilita bastante su trabajo. También tenemos un call center para hacerles seguimiento y encuestas de satisfacción a los clientes.

“El resultado es que los usuarios han aumentado su productividad y el servicio al cliente, que era lo importante.”

El funcionamiento de los switches, afirma, es excelente. “En serio, sólo había trabajado con Cisco, pero con Avaya me he sentido muy bien; la parte gráfica y el entorno que presenta es de muy fácil uso. Por el ancho de banda, con nuestro firewall, lo podemos administrar por ahí. La creación de las VLAN fue positiva



porque teníamos un problema ya que la Wi-Fi se colapsaba los sábados porque llegaba toda la fuerza de ventas, esa parte también la solucionamos”.

Empresa de 10 sobre 10

A finales del año, Tropiabastos va a lanzar su tienda virtual, punto que vive un auge muy importante en Colombia, con el fin de permitir que los clientes puedan realizar compras online. Asimismo es muy probable que en el futuro incorporen tecnologías de movilidad. “Sería muy bueno, porque si me llamaran a la extensión y no estoy, la llamada me ingresa al celular”.

La solución de Avaya predica con el buen funcionamiento. A partir de los resultados que ha dado esta tecnología, la Gerencia General está muy contenta. “El Gerente está encantado y la idea es implementar todo esto al Grupo.”

“En la parte técnica BERCONT es excelente y su apoyo muy bueno, no tenemos ninguna queja –asegura el ingeniero Daza-. Les escribo por WhatsApp e inmediatamente recibo una respuesta de parte de ellos. La propuesta tecnológica de Avaya, su desempeño, sus precios, son de 10,10, 10. El crecimiento y la eficiencia que obtuvimos con la implementación del modelo de comunicaciones de Avaya es una muy buena forma de avanzar tecnológicamente.”

APLICACIONES	SISTEMAS	SERVICIOS
	Avaya IP Office 500 básico	Soporte 7x24 por un año
	Switches de 48 puertos 3503 de la familia 3500 y configuración de VLAN	
	Teléfonos 1608	

Más Información

Para mayor información comuníquese con: Jairo Gómez Consuegra
 jgomezconsue@avaya.com Marketing Manager, Avaya Andean Region
 (571) 6383452 / 6166077 Ext. 3487, Mobile 57 310 3099636. www.avaya.com.

Acerca de Avaya

Avaya habilita las aplicaciones de comunicaciones de importancia crítica y en tiempo real de las operaciones más importantes del mundo. Como líder a nivel mundial en brindar experiencias superiores de comunicaciones, Avaya ofrece el portafolio más completo de software y servicios para centros de contacto y comunicaciones unificadas en las instalaciones, en la nube o de manera híbrida. El mundo digital de hoy está centrado en posibilitar las comunicaciones, y ninguna otra empresa está mejor posicionada para lograrlo que Avaya.

Acerca de distribuidora tropiabastos

Surgida en 1983, en la central de Abastos de Bogotá, Distribuidora Tropiabastos es parte de un corporativo que reúne 23 empresas colombianas. La firma comercializa productos de consumo masivo y los distribuye en tiendas de autoservicio y supermercados de la zona geográfica de Cundinamarca. Con una fuerza de ventas de más de 150 personas a nivel nacional, la firma pone al alcance productos respaldados por compañías líderes nacionales como Brinsa, y multinacionales de gran prestigio como Nestlé y Philips, entre otras.

Acerca de bercont

Partner autorizado de Avaya, BERCONT ha sido el principal aliado en el manejo de las telecomunicaciones de las empresas colombianas durante más de 30 años, ofreciendo soluciones de integración en equipos, redes y software de telecomunicaciones.