

MODERNIZACIÓN TECNOLÓGICA AL SERVICIO DEL CLIENTE

Las soluciones de comunicaciones unificadas de Cisco habilitan a la firma Olivares para prestar un servicio más expedito a sus clientes e incrementar la productividad y satisfacción de sus empleados.

INDUSTRIA:
Servicios Legales
Propiedad Intelectual

TAMAÑO DE ORGANIZACIÓN:
>200 empleados

UBICACIÓN:
Ciudad de México

LA COMPAÑÍA

Olivares es una firma de abogados especializada en materia de propiedad intelectual. Con 50 años de experiencia en el mercado mexicano, la firma representa a una gran cantidad de empresas de prestigio mundial. El conocimiento especializado de las industrias a las que pertenecen sus clientes permite a Olivares ofrecerles un servicio **personalizado y confiable**, que le ha hecho acreedor a numerosos reconocimientos.

LOS RETOS

El sistema regulatorio en México es particularmente complejo y más aún si nos adentramos en el campo de la propiedad intelectual. Es por ello que Olivares ha reunido a lo largo de los años el conocimiento técnico, científico y legal, necesario para asesorar y representar exitosamente a sus clientes, con un servicio que no pueden ofrecer los despachos generalistas.

Ser reconocido como la firma líder en México en temas relacionados con marcas, patentes y derechos de autor, conlleva una gran cantidad de trabajo; el alto volumen de trabajo de Olivares no es tarea fácil y no sería viable si Olivares no contara con una operación ágil y eficiente. Por ello, la **colaboración y la comunicación** se han vuelto una parte esencial de su negocio.



“Antes no teníamos visibilidad y control de la solución, al día de hoy tenemos total control y administración. Podemos generar reportes, que eso es muy importante. Finalmente lo que no mides no lo puedes controlar”

– Irving Nava, Gerente de Infraestructura de TI Olivares y Cía.

Sin embargo, en un entorno digitalizado como el actual, los clientes demandan una comunicación ágil y confiable y el sistema de telefonía análoga con el que contaba Olivares hasta hace unos años, le estaba generando varias dificultades que impactaban de manera negativa tanto la calidad del servicio a los clientes, como la captación de nuevos negocios.

La caída de las troncales provocaba fallas recurrentes que bloqueaban el servicio de telefonía por largos periodos de tiempo. Adicionalmente, cuando el sistema estaba operativo, todas las llamadas entrantes tenían que ser atendidas por la recepcionista, lo que por su elevado volumen era prácticamente inmanejable llegando al punto de perder numerosas llamadas en un solo día.

Las dificultades no terminaban ahí. La antigüedad del sistema de telefonía generaba altos costos de mantenimiento y la dificultad para conseguir refacciones alargaba los periodos de inactividad.

Por ello bajo el liderazgo de Irving Nava, Gerente de Infraestructura de TI de Olivares, se puso en marcha la evaluación de un sistema moderno de comunicaciones unificadas que estuviera basado en un entorno 100% IP.



LA SOLUCIÓN

Olivares hizo una evaluación a fondo de las soluciones de varios fabricantes e incluso los directivos de la firma tuvieron la oportunidad de usar y probar todos los equipos. **La innovación constante que caracteriza a Cisco** junto con su estabilidad y solidez financiera, fueron al final los principales diferenciadores que soportaron la decisión de Olivares, y Connext, partner Gold de Cisco, fue la empresa elegida para hacer la implementación del proyecto.

La propuesta, diseñada por Connext, está basada en el **Business Edition 6000 (BE6K)**, un sistema integral de comunicaciones unificadas que cuenta con una solución de voz sobre IP y diversas funcionalidades que incluyen llamadas de voz y video, correo de voz, mensajería, presencia, centro de contacto y opciones de movilidad.

El BE6K corre sobre un servidor UCS de Cisco que cuenta con **redundancia**, es decir que se implementó con un sistema espejo de respaldo, para garantizar la continuidad del servicio ante la eventualidad de una falla en el servidor principal.

Todos los empleados fueron habilitados con un **teléfono IP de Cisco de la serie 7800 u 8800**, dependiendo del perfil del usuario. Adicionalmente cada uno cuenta con una licencia de **Jabber**, cliente de comunicaciones unificadas con el que pueden enviar mensajes, hacer llamadas, validar la presencia y compartir el escritorio con otro usuario.

Como complemento a la solución, se adquirió también un dispositivo de videoconferencia **SX10**, que incluye códec y cámara, todo en uno, con el licenciamiento correspondiente de **Webex**, para poder firmarse a la nube y tener videoconferencias con clientes.

El proceso de implementación fue muy rápido, en unas cuantas semanas el **BE6K** ya estaba operativo. El sistema ya viene precargado con todas las aplicaciones esenciales lo que por supuesto facilita la instalación y la administración. Adicionalmente, gracias al plan de adopción liderado por Connext, todos los empleados empezaron a usar las nuevas herramientas de forma inmediata.



“Para Olivares, Cisco representa innovación. Si el fabricante está contigo, te está apoyando y estás viendo que tienes el respaldo del fabricante, yo creo que es la mejor experiencia que puedes tener. Sin duda Cisco ha sido el puente para la transformación digital de Olivares”

– Irving Nava, Gerente de Infraestructura de TI Olivares y Cía.

LOS BENEFICIOS

Con la solución de colaboración implementada, Olivares ha obtenido importantes beneficios para su negocio.

Los principales favorecidos han sido los clientes, quienes disfrutan ahora de una mejor experiencia al entrar en contacto con Olivares. Las llamadas siempre son contestadas y de manera muy rápida. Gracias al **IVR** los clientes pueden contactarse directamente con la persona con la que quieren hablar, sin necesidad de pasar por una operadora y tienen además la opción de dejar un mensaje de voz. Esto ha hecho que las quejas se reduzcan y que la retención de clientes haya aumentado significativamente.

Por su parte los empleados han visto incrementada su productividad con el uso de estas nuevas herramientas de colaboración. Gracias a la funcionalidad de mensajería y presencia que tiene **Jabber**, se pueden comunicar de forma mucho más fluida, ágil e inmediata y esto les ha permitido disminuir el uso del correo electrónico. Adicionalmente con el directorio corporativo, es mucho más fácil marcarle a cualquier usuario dentro de la organización

El área de IT no se queda atrás. La visibilidad de la **red de voz** con la que cuentan ahora les permite tener control de las llamadas, medir la productividad de cada usuario e incluso modificar la definición de perfiles para hacer un uso más eficiente del sistema.

Como si esto fuera poco, **el costo de mantenimiento de los equipos se ha reducido en un 80%**. También **el costo de las llamadas ha disminuido en un 22%** gracias a los beneficios de contar con un entorno IP, e incluso costos operativos como el del aire acondicionado, se han reducido debido a que el nuevo sistema ocupa menos espacio en el centro de datos. Como era de esperarse, el decrecimiento de todos estos costos ha tenido un impacto positivo en la rentabilidad de Olivares.

La modernización del sistema de comunicaciones unificadas, ha significado para Olivares un gran paso en su proceso de transformación digital. La **productividad y la agilidad** que han ganado son sin lugar a duda, dos elementos clave para poder crecer en un entorno tan competitivo como el actual donde la disrupción está a la orden del día. Las bases han quedado sentadas; ahora Olivares de la mano con su socio tecnológico Connext, deberá definir los siguientes pasos para mantenerse a la **vanguardia tecnológica**.



“Vemos nosotros a Cisco como un socio de negocios. Nos ha permitido cumplir con ciertas condiciones que el mercado exige.

Entre los temas de almacenamiento, el tema de seguridad y comunicación, se vuelven fundamentales para crear la primera plataforma e infraestructura para la siguiente etapa de modernización tecnológica”

— Vicente Castañeda, Director de Administración Olivares y Cía.





EQUIPO CISCO INVOLUCRADO

Patricia Pérez – Líder Comercial, **Cisco**
Gus Gutiérrez – Ingeniero de Sistemas, **Cisco**
Jaime Ávila – Líder Comercial, **Connex**

Visite nuestro sitio

www.connex.com.mx

Únase a la conversación

