



Valor creado:

- Reducción del 50% en el coste de las llamadas a números móviles y eliminación de coste de llamadas Nacionales y entre delegaciones .
- Optimización del servicio de atención al socio al permitir una capacidad de respuesta rápida, mejorar la colaboración y posibilitar un sistema de “hot-desk”.
- Capacidad de creación de una plataforma de comunicaciones cubriendo todas las oficinas y delegaciones, a bajo coste y rápido despliegue.
- Mejora de la productividad con importantes ahorros de tiempo en administración y la incorporación de numerosas funcionalidades como agenda, identificador de llamadas, captura de llamadas, desvío de llamadas, integración con Microsoft Exchange, etc.

UNICEF España



Una solución de comunicaciones unificadas de Avaya permite a UNICEF España mejorar la atención al socio y reducir sus costes operativos de forma significativa

Uno de los retos más importantes a los que tiene que enfrentarse UNICEF España, como cualquier ONG (organización no gubernamental) dedicada a la atención de personas y colectivos desfavorecidos, es mantener los costes operativos lo más reducidos posible, permitiendo que los fondos obtenidos de sus socios y entidades colaboradoras se dediquen fundamentalmente a programas destinados a alcanzar los objetivos de servicio de la organización. Ello supone una preocupación especial por el uso adecuado de los recursos y un control estricto de gasto, examinando con gran atención las políticas de inversión y de gasto.

La necesidad de renovar los sistemas de comunicaciones con los que contaba UNICEF, y que habían llegado al límite de su capacidad, fue el elemento que desencadenó todo un proceso de cambio y modernización que supuso el despliegue de una solución de comunicaciones unificadas, adaptada a los nuevos entornos tecnológicos y de servicio, además de aportar numerosas ventajas funcionales sobre el anterior sistema en uso. Todo ello al mismo tiempo que aumentaban las capacidades disponibles y contribuía a los esfuerzos de ahorro y control económico de la organización.

“El nivel de prestaciones es impresionante, desde la confección y mantenimiento de la agenda propia, la telecaptura de llamadas, un sistema de hot-desk, conferencias a 3, integración de los buzones de voz en el correo electrónico, desvío de llamadas, manos libres, o incluso la posibilidad de utilizar los teléfonos para megafonía interna, lo que es de gran utilidad en caso de emergencia. No ha habido semana en la que no hayamos ido poniendo en marcha una nueva funcionalidad”.

*Juan Luis Cancho,
director de Operaciones,
UNICEF España*

UNICEF es el Fondo de Naciones Unidas para la Infancia. UNICEF se creó en 1946 por decisión de la Asamblea General de Naciones Unidas. Su propósito era ayudar a los niños de Europa después de la Segunda Guerra Mundial. Desde el principio, su vocación fue la de trabajar por la infancia sin distinción de raza, nacionalidad o religión, y situar la protección de sus derechos por encima de cualquier interés.

UNICEF España nace en 1961 y hoy en día cuenta con más de 200.000 socios y una presencia organizada en 17 comités autonómicos y 35 comités provinciales, donde colaboran más de 1100 personas, de los que el 80% son voluntarios.

UNICEF España ha puesto en marcha un modelo organizativo avanzando en la profesionalización de las personas que trabajan en las distintas oficinas y encaminado a lograr una mayor eficiencia de la gestión y administración, sin olvidar el servicio y atención a la extensa base de socios con los que mantener una comunicación fluida.

Pero para avanzar en ese cambio organizacional, UNICEF España se enfrentaba con un importante obstáculo tecnológico. El equipo analógico de comunicaciones de Siemens, que contaba con una antigüedad de más de 13 años, si bien satisfacía las necesidades básicas de la organización, no permitía ninguna prestación adicional ni ofrecía posibilidad alguna ni de expansión ni de mejora en las prestaciones.

Esta situación se había llevado al límite al desplegar la totalidad de la capacidad de la centralita existente, alcanzando las 100 extensiones posibles. El crecimiento de la actividad y de los programas había ido acompañado de un crecimiento de la estructura, llegando a ser necesario compartir extensiones entre varias personas, con la consiguiente incomodidad y poca eficiencia que ello suponía.

El crecimiento orgánico también había supuesto la apertura de numerosas oficinas por toda la geografía española, con más de 50 centros abiertos en toda la geografía española, con el consiguiente incremento en costes telefónicos y la necesidad, para un mejor funcionamiento de la organización, de llegar a conectar las distintas oficinas de manera eficiente.

Otra de las preocupaciones de UNICEF era mantener y mejorar la atención a sus socios, cuyo número había crecido en estos años también de forma notable, hasta superar los 200.000, lo que había supuesto un importante aumento en el volumen de llamadas que la antigua centralita no podía ya atender como era necesario, pudiendo darse el caso de llamadas

perdidas, imposibles de cuantificar cuántas, con las consiguientes pérdidas de imagen y de posibles colaboraciones.

Una necesidad de cambio

Todos estos elementos hicieron que UNICEF se planteara necesario actualizar su infraestructura y equipos, y contemplara la posibilidad de migrar hacia una solución tecnológica avanzada IP de comunicaciones unificadas, que no sólo satisficiera las necesidades actuales sino que pudiera ampliarse según fuera preciso.

“Estábamos muy satisfechos del rendimiento de nuestro equipo, pero sabíamos que ya no podíamos obtener nada más de él. La tecnología había evolucionado, nuestras necesidades eran otras. Había llegado el momento de cambiar”, comenta Juan Luis Cancho, director de organización de UNICEF España.

“Empezamos a buscar una solución de comunicaciones empresariales que para empezar nos permitiese reducir nuestra factura de teléfono móvil, al menos en un 50%, y que conectando nuestras distintas delegaciones, tuviésemos otros ahorros, al mismo tiempo que pudiéramos ofrecer un mejor servicio a la organización”, afirma Juan Luis Cancho. “Pero en ningún momento dejamos de tener en mente a nuestros socios. Los ahorros eran importantes, pero no lo único. Queríamos también una solución que diera a nuestros empleados y colaboradores una mayor capacidad de respuesta y de atención”.

“Buscábamos una plataforma que fuera una buena inversión a largo plazo, que nos permitiera crecer de manera sencilla de acuerdo a nuestras necesidades y a nuestra propia evolución. Crecimiento no solo en tamaño, sino en servicio y funcionalidades”, comenta Cancho.

Solución

UNICEF España hizo un intenso estudio de la situación actual del mercado y la tecnología existente, decidiéndose por aprovechar las ventajas que ofrecen las comunicaciones unificadas en cuanto a ahorro, accesibilidad, escalabilidad, gestión, servicios e integración, entre otros. La decisión por Avaya IP Office 500 fue fácil de tomar al satisfacer todas las necesidades que UNICEF se había marcado como fundamentales. Avaya IP Office es una solución modular de telefonía IP diseñada para entidades y empresas de pequeño y mediano tamaño que buscan disponer de las ventajas de la convergencia de las tecnologías de voz y datos que hasta ahora parecía que sólo estaban al alcance de las grandes empresas.

Una vez seleccionada la tecnología y el fabricante, UNICEF contactó con varias de las empresas colaboradoras de Avaya, encontrando en MIATEL el integrador perfecto para todo el proyecto. “Desde MIATEL nos hemos volcado con este proyecto desde su comienzo, analizando y entendiendo las necesidades de UNICEF, ayudando en el proceso de definición de la solución adecuada en cuanto a servicio, rendimiento y control de costes, y desde el primer momento involucramos a Avaya en todo el proceso de diseño e implementación” comenta Isaac Párraga, responsable de desarrollo de negocio de MIATEL

“Miatel ha sido fundamental en todo el proyecto. Estamos muy satisfechos con su profesionalidad, su atención y la calidad de su servicio”, comenta Cancho. “La implementación ha sido muy sencilla, los pequeños problemas que llegaron a surgir fueron resueltos rápida y eficazmente, y lo que podía parecer que iba a ser muy complicado, como la integración con Microsoft Exchange, fue lo más fácil”.

“En un fin de semana se hizo toda la instalación. Los empleados y voluntarios, cuando al lunes siguiente se incorporaron a sus puestos de



trabajo, solo notaron un cambio en su teléfono. No hubo problema ninguno, y el aprendizaje de las nuevas funcionalidades ha sido extremadamente sencillo. Todo es muy intuitivo. Con la solución Avaya IP Office 500 hemos dado en nuestras comunicaciones un paso cualitativo importantísimo”, afirma Cancho.

Resultados

La solución Avaya IP Office ha mostrado ser la solución perfecta para una organización como Unicef España, satisfaciendo todos los objetivos que habían sido marcados tanto desde el punto de vista de coste como de servicio. “El nivel de prestaciones es impresionante, desde la confección y mantenimiento de la agenda propia, la telecaptura de llamadas, un sistema de hot-desk, conferencias a 3, integración de los buzones de voz en el correo electrónico, desvío de llamadas, manos libres, o incluso la posibilidad de utilizar los teléfonos para megafonía interna, lo que es de gran utilidad en caso de emergencia”, comenta Cancho. “No ha habido semana en la que no hayamos ido poniendo en marcha una nueva funcionalidad”.

La incorporación de un primario de móviles ha permitido a UNICEF España incrementar el uso de la telefonía móvil, multiplicando casi por 4 la capacidad anterior sin que por ello se hayan visto incrementados los costes, sino todo lo contrario, al suponer una significativa reducción

cercana al 50% de los gastos en llamadas. Asimismo, Avaya IP Office 500 permite integrar las comunicaciones de toda la compañía utilizando un sistema de gestión y control centralizado. Empleados y colaboradores pueden ahora comunicarse unos con otros marcando el número de una extensión, independientemente del centro o lugar donde se encuentren.

“La inclusión de un tarificador, que nos informa de los consumos, está siendo de gran utilidad para controlar y reducir los costes, uno de nuestros objetivos primordiales”, señala Cancho. “A su vez, el sistema de control es muy sencillo. La gran mayoría de las distintas operaciones de gestión las podemos hacer internamente nosotros mismos, necesitando muy poca asistencia del exterior”.

Una vez que la sede central en Madrid se beneficia ya de las comunicaciones unificadas de Avaya, el despliegue sucesivo irá extendiendo los

“Con la solución Avaya IP Office 500 hemos dado en nuestras comunicaciones un paso cualitativo importantísimo”.

*RJuan Luis Cancho,
director de Operaciones,
UNICEF España*

Retos:

- Reducción del 50% en el coste de las llamadas a números móviles y eliminación de coste de llamadas llamadas Nacionales y entre delegaciones.
- Optimización del servicio de atención al socio al permitir una capacidad de respuesta rápida, mejorar la colaboración y posibilitar un sistema de "hot-desk".
- Capacidad de creación de una plataforma de comunicaciones cubriendo todas las oficinas y delegaciones, a bajo coste y rápido despliegue.
- Mejora de la productividad con importantes ahorros de tiempo en administración y la incorporación de numerosas funcionalidades como agenda, identificador de llamadas, captura de llamadas, desvío de llamadas, integración con Microsoft Exchange, etc.

Acerca de Avaya

Avaya es un proveedor a nivel global de soluciones de colaboración corporativa y comunicaciones, ofreciendo comunicaciones unificadas, contact center, soluciones de datos y servicios relacionados para empresas de todos los tamaños en todo el mundo. Para más información, por favor visite www.avaya.com/es.

beneficios de la nueva solución al resto de las oficinas y delegaciones por toda España. Está previsto que en 2012 estén cubiertas la mitad de las sedes de los comités autonómicos, incluyéndose en esta primera fase las más importantes, como Cataluña, Valencia, etc., y finalizando el despliegue en 2013.

UNICEF está más que satisfecho con la solución de Avaya, no sólo ya por el control de costes y los ahorros que están empezando a notarse en el presupuesto de la organización, sino también por la fiabilidad del sistema de telefonía, la facilidad de despliegue y gestión, su escalabilidad y capacidad, la integración con otras aplicaciones y las ventajas que ello supone en cuanto a productividad, así como por la sencillez de gestión. Y todo ello sin olvidar nunca la mejora en el servicio de atención al socio que ha sido inmediato.

Para Avaya y Miatel, el trabajar conjuntamente con UNICEF ha contado además con un elemento añadido muy significativo, como ha sido el de colaborar con una entidad que viene desarrollando una intensa labor social en todo el mundo, ayudando mediante la tecnología a la consecución de sus logros.

Más información

Para más información, contacte con el responsable de su cuenta en Avaya o con uno de los integrantes del programa de canal de distribución Avaya Connect, o acceda a la biblioteca de recursos y documentos disponible en www.avaya.com/es.

Soluciones

Avaya IP Office 500

SOBRE UNICEF ESPAÑA

UNICEF España es uno de los 36 Comités Nacionales que contribuyen al trabajo del Fondo de Naciones Unidas para la Infancia. Nuestro objetivo: garantizar que se cumplan los derechos de los niños a la salud, la educación y la protección en todo el mundo. El Fondo de Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) es la principal organización internacional que trabaja para promover los derechos de la infancia y conseguir cambios reales en las vidas de millones de niños. Su labor se basa en la Convención sobre los Derechos del Niño, el tratado de derechos humanos más ratificado del mundo.

www.unicef.es

SOBRE MIATEL

Con más de 15 años de experiencia, Miatel Consulting, S.L. se ha situado como empresa líder en el sector de las telecomunicaciones. Somos una empresa altamente cualificada e innovadora, particularmente preocupada por la calidad y con clara vocación de servicio y de mejora continuada.

www.miatel.es

© 2011 Avaya Inc. Reservados todos los derechos.

Todas las marcas comerciales identificadas con los símbolos ®, ™, o SM son marcas comerciales registradas, marcas comerciales y marcas de servicio de Avaya Inc, respectivamente.

02/12 • SME7006SE BP