



Stories

Sage España nació con el objetivo de facilitar los procesos de gestión de las pequeñas y medianas empresas a través de la incorporación de las tecnologías de gestión a sus negocios. Desde su fundación en 1981 Newcastle (Reino Unido), ha ido posicionándose en los principales mercados internacionales a través de la adquisición de empresas líderes del sector en cada país. De ese modo, se ha convertido en la primera compañía del mundo en software de gestión para PYMES con más de 6 millones de clientes.

Los servicios que ofrecen:

- Soluciones y servicios que una empresa demanda para cubrir sus necesidades de gestión (contabilidad, la facturación, las nóminas, seguridad, etc.).
- Amplio catálogo de servicios que acompañan y dan valor a las soluciones, desde el mantenimiento a la actualización, pasando por el servicio técnico, servicios online, consultoría, etc.
- Capacidad de llegar a todo el espectro empresarial, sin importar el sector de actividad ni el tamaño de empresa.

El objetivo:

Sage España ha pretendido mantener y mejorar la excelencia en el 'contact center', mediante la renovación de todos los sistemas involucrados en la atención multicanal a nuestros clientes.

Para ello, dividió este proyecto en dos grandes fases:

- Cambio de infraestructura de la gestión telefónica de las divisiones de pequeña y mediana empresa.
- Migración de la plataforma de la mediana empresa.

Los trabajos realizados en cada fase han sido tomados de requerimientos y mejoras con los departamentos implicados, instalación del hardware y software, desarrollo de scripts e IVR, formación y soporte a la puesta en producción.

El acuerdo alcanzado con Infinity, a Vocalcom company:

- Consultoría, instalación, integración con nuestros sistemas.
- Mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo.
- Contratación consultoría post-instalación.

Continúa...



Sage España es el líder en desarrollo de soluciones de gestión empresarial para pequeñas y medianas empresas, desde el software y los servicios a la consultoría y la formación. Actualmente dispone de más de 340.000 clientes a nivel nacional.

La compañía está integrada por tres divisiones: Gran Empresa, Mediana Empresa y Pequeña Empresa, cada una de ellas especializada en un segmento de mercado concreto para ofrecer las soluciones y servicios que mejor se adapten a sus





Stories

SAGE se ha marcado como reto mantener y mejorar la excelencia en el 'contact center', mediante la renovación de todos los sistemas involucrados en la atención multicanal a sus clientes.

Javier Gimeno, Chief Technical Officer de Infinity, a Vocalcom company: "Hemos actuado con un doble rol. Por un lado como integradores de Avaya y Verint y por otro lado como fabricante del software CTI e IVR. Con esta vocación de servicio, hemos minimizado las dificultades de la integración, al considerarlo un proyecto 'llaves en mano', a la vez que hemos reducido los costes y tiempo de implementación a nuestro cliente. Finalmente, una vez en fase de mantenimiento, nuestros consultores expertos en 'contact center' acompañarán a los gestores de SAGE en el análisis y mejora de la operación, tanto a nivel cuantitativo como cualitativo".

La tecnología que soporta el servicio:

- Contact Center IP, ACD y red convergente de AVAYA
- CTI, Marcador predictivo, Scripting, Monitorización y Supervisión Hermes.net de Infinity, a Vocalcom Company.
- IVR de Infinity, a Vocalcom Company, con TTS y ASR de Loquendo
- Grabación y gestión de calidad.

La solución:

Sage España ha implantado las soluciones de atención al cliente y comunicaciones unificadas de Infinity, a Vocalcom company y Avaya, respectivamente para:

- Aumentar la productividad del call center.
- Personalizar la comunicación de los agentes con los clientes.
- Optimizar su servicio telefónico al cliente, gracias a un equipamiento totalmente redundado y dimensionado para atender grandes volúmenes de llamadas en centros geográficamente distribuidos utilizando tecnología VoIP de Avaya.

El beneficio para el cliente:

- La infraestructura proporcionará un 99,9 % de funcionamientos con un mayor rendimiento y una sensible mejora en la calidad del servicio.
- Se ha conseguido una unificación de los recursos del 'call center' con una posibilidad de escalado hasta los 36.000 agentes.



Cifras generales

En España

- 1.300 empleados
- 21 delegaciones por toda España
- 280.000 clientes
- Más de 8.000 llamadas de clientes al día
- Más de 150.000 clientes con contrato de servicio
- 4.700 distribuidores de retail
- 250 socios de valor añadido

En el mundo

- 13.400 empleados
- Cotiza en el Footsie 100 de Londres desde 1999
- Presente en 19 países
- Más de 5,4 millones de clientes
- 15 centros de I+D
- 1,5 millones de clientes con contrato de servicio
- 40.000 consultores independientes
- 23.000 distribuidores





Stories

Datos técnicos:

- **Contact Center IP** de gran capacidad con arquitectura distribuida en dos Datacenters diferentes para asegurar la operatividad ante cualquier contingencia, con agentes ubicados en diferentes plataformas. Así mismo todas las herramientas CTI tanto de agentes como de supervisor están accesibles por medio de navegadores Web. Tanto las IVR como las aplicaciones de agentes están integradas con los sistemas informáticos de SAGE manejando siempre información actualizada en tiempo real.
- Instalación de **30 primarios RDSI** (900 líneas).
- **720 Extensiones** de Voz sobre IP
- **150 canales** de IVR, con posibilidad de reconocimiento y síntesis de voz. Los equipos están ubicados en dos centros de datos diferentes, trabajando simultáneamente en balanceo de carga con alta disponibilidad y sistemas de calidad de audio y vídeo integrados.

Actualmente, se han beneficiado 300 agentes. Al finalizar la segunda fase, serán un total de 600 agentes los que dispondrán de telefonía IP, herramientas CTI en entorno Web integradas con las aplicaciones corporativas de SAGE. Los agentes están geográficamente distribuidos en tres centros diferentes y, al finalizar la segunda fase, las llamadas serán gestionadas desde cinco centros. La utilización de tecnologías de VoIP y Web permite, con enorme facilidad, la posibilidad de ampliar los centros existentes o dar servicio desde otros centros.

The logo for SAGE, featuring the word 'sage' in a lowercase, green, sans-serif font.

“El alto nivel de compromiso de Infinity, a Vocalcom company con SAGE ha permitido ejecutar un gran proyecto con un retorno inmediato y un aumento del rendimiento del 60%”.

Fernando Galvache, **director Tecnologías de la Información** de SAGE España.

