

# Caso de Éxito



Usuario/Cliente: **Gescobro**  
Apoyado por: **Avaya Comunicaciones**

## GESCOBRO Y CEBP: PROCESOS EMPRESARIALES HABILITADOS POR LAS COMUNICACIONES DE AVAYA

### INTRODUCCION

Las distintas y multiples tecnologías y formas de comunicación hacen de ellas un elemento estratégico en la empresa. La forma en que se integran las comunicaciones en los procesos del negocio (y no al revés) determinarán los futuros líderes empresariales. Descubra por qué Gescobro considera las comunicaciones un factor clave de su éxito y por qué realizó con Avaya la planificación, diseño e implantación de la solución.

### PRINCIPALES SOCIOS TECNOLÓGICOS

Avaya,

Mayor ratio de contacto por persona en marcación Outbound.  
Maximizar los recursos en llamadas Inbound.  
Incrementar las eficacias por clientes

### PROBLEMÁTICA A RESOLVER

Desarrollar la nueva línea de negocio de call center para la recuperación de deuda más joven por lo que buscamos la tecnología que más de adecuaba a nuestras necesidades de negocio y que la tecnología escogida cumpliera los estándares de calidad que exigimos.

### DETALLE DE LA SOLUCION:

Todas las soluciones son productos Avaya:  
- Base del sistema Communication Manager.  
- Herramientas de reporting CMS.  
- Integración con nuestra aplicación con AES y CCE.  
- IVR como el VoicePortal.  
- Marcación predictiva con el PDS.

### CONCLUSIONES

Mayor gestión de expedientes

### OTROS DATOS COMPLEMENTARIOS (Opcional)

#### DURACION- FASES DEL PROYECTO

El proceso se dividió en cuatro fases:

1. Retirada PBX tradicional y instalación de Communication Manager con CMS.
2. Integración de nuestra aplicación con AES, CCE y VoicePortal.
3. Implantación de la marcación predictiva con PDS.
4. Crecimiento a todas las oficinas y teletrabajo.

#### BENEFICIOS PARA LA ORGANIZACION

En objetivos cuantitativos es un incremento exponencial en el número de llamadas, de contactabilidad y por tanto de eficacia.

En objetivos cualitativos, hemos mejorado en el servicio a nuestros clientes ya que el tiempo de respuesta en llamadas se ha reducido notablemente. En resumen, desde Gescobro podemos considerar que el proyecto ha sido un éxito.