

## Retos

- Tecnología obsoleta, limitada y con escasas funcionalidades.
- Altos costes derivados de una estructura de comunicaciones anticuada.
- Un centro de atención al cliente no integrado.

## Valor creado

- Un centro de atención al cliente dinámico, flexible y con altas prestaciones.
- Ahorros significativos tanto en comunicaciones como en gestión y mantenimiento.
- Nuevos servicios y funcionalidades de colaboración.

# Boiron ofrece una atención al cliente de excelencia con Avaya IP Office



De la mano de Avaya, Laboratorios Boiron ha mejorado su servicio al cliente y la productividad de su centro de contacto, al mismo tiempo que obtiene importantes ahorros de costes en comunicaciones.

Desde hace más de 80 años, Boiron es uno de los líderes mundiales en la fabricación y distribución de medicamentos homeopáticos en más de 80 países. La compañía, fundada en Francia en 1932, cuenta con más de 4.000 empleados y 18 filiales en todo el mundo. Boiron está presente en España desde 1984, donde cuenta con una sede central en Alcobendas (Madrid) y almacenes en Madrid y Barcelona.

La relación de Boiron con Avaya data ya de 1999, cuando se instalaron las primeras centralitas telefónicas analógicas de este fabricante. Durante muchos años, cada centralita daba servicio al edificio donde se encontraba instalada, pero la llegada de la

tecnología digital y la voz IP ha supuesto una auténtica revolución no sólo en cuanto a costes, sino sobre todo en lo relativo a la atención al cliente y en la mejora de la colaboración entre los empleados de la empresa.

La colaboración y el asesoramiento profesional de Infocom, Partner Platinum de Avaya, fue el elemento clave en el proceso de cambio e implementación de Avaya IP Office 500, la solución de Avaya que combina las funcionalidades avanzadas de comunicación para una gran empresa con la facilidad de uso y gestión simplificada que las medianas y pequeñas empresas necesitan.

**“La decisión de sustituir las viejas centralitas analógicas por las IP’s ya nos ha supuesto un ahorro inicial de cerca del 17% en los costes de comunicaciones”**

—María José Paz,  
Responsable de compras  
de Boiron

## Ahorros en costes

En una primera fase se han eliminado las antiguas centralitas analógicas existentes en las sedes de Boiron de Barcelona y Madrid, siendo sustituidas por los equipos Avaya IP Office 500. Ambas centralitas se encuentran ahora interconectadas a través de IP, lo que de partida ya ha supuesto para la compañía un importante ahorro en los costes de comunicaciones empresariales gracias a la implantación de primarios, a los que hay que añadir los ahorros que se producen al haber integrado los móviles de la empresa mediante un grupo cerrado de usuarios, y convertirlos en nuevas extensiones de la centralita a coste de llamada cero. Adicionalmente, la capacidad de enrutar las llamadas salientes a móviles por el proveedor más económico, les ha supuesto unos ahorros adicionales.

“La decisión de sustituir las viejas centralitas analógicas por las IP’s ya nos ha supuesto un ahorro inicial de cerca del 17% en los costes de comunicaciones”, comenta María José Paz, responsable de compras de Boiron.

“Esa es la primera de las grandes ventajas que nos ha aportado la instalación de Avaya IP Office.”

## Incrementando la productividad del empleado

Una segunda área de mejora para Boiron ha venido de la mano del aumento de la productividad de los empleados. La facilidad de uso, el enrutamiento de llamadas, la retención, la identificación de llamadas, la posibilidad de realizar audio conferencia en grupo, el buzón de voz, la marcación abreviada, son nuevas funcionalidades que ahora permiten a los trabajadores de Boiron trabajar mejor y más estrechamente. Así, los más de 60 delegados que Boiron tiene distribuidos por todo el país, pueden ahora beneficiarse de todas las funcionalidades ofrecidas por Avaya IP Office, funcionando como una extensión más de la red de comunicaciones de la empresa, lo que permite un trabajo más estrecho y participativo.

Pero donde Boiron está obteniendo una mejora muy importante para su actividad empresarial es en el salto dado en la atención al cliente y en la mejora en la satisfacción a la hora de trabajar con la empresa.

Comenta Jaione Uriarte, responsable del departamento de atención al cliente de Boiron. “Avaya nos ha permitido organizarnos mejor. Independientemente de donde se encuentren nuestro cliente podemos atenderle, ya que nuestros equipos cuentan con enrutamiento automático que nos permite dirigir siempre la llamada al gestor más adecuado”.

Avaya IP Office ofrece a sus usuarios toda una serie completa de funciones tales como seguimiento y medición de servicio al cliente, productividad del agente, generación de informes de llamadas tanto en tiempo real como históricos, duración de la llamada, tiempo en espera de la llamada, etc., lo que facilita que los objetivos de atención al cliente sean medidos, determinados y analizados.

“Mensualmente tenemos más de 50.000 llamadas entrantes, de las cuales un 70% son para la realización de un pedido,” comenta Uriarte. “La duración promedio de una llamada ronda los 50 segundos. Para nosotros la llamada es algo más que una simple recepción de un pedido, la aprovechamos para fidelizar a nuestros clientes. Les hablamos de nuevos servicios, les damos informaciones que les son de utilidad.”

## Aprovechando las nuevas funcionalidades para dar mejor servicio al cliente

“Pero además, llevamos a cabo campañas y acciones informativas gracias al marcador predictivo que incorpora”, señala Jaione Uriarte. “De este modo podemos aprovechar mejor nuestros recursos y ser mucho más eficientes”.

“Hemos establecido un tiempo de espera de las llamadas entrantes de 20”, dice Jaione Uriarte. “Esta nueva centralita nos ha permitido cuantificar nuestras acciones conociendo nuestro tiempo medio de espera, el número de llamadas, tiempo medio duración de la llamada, todo esto nos ayuda en dar un servicio de calidad a todos nuestros clientes.

“Gracias a los informes que obtenemos actualmente, podemos poner en marcha programas de mejora, algo que antes nos resultaba difícil por la ausencia de visibilidad de lo que hacíamos”, señala Uriarte.

“Otra funcionalidad que nos está dando un resultado muy útil en el departamento de atención al cliente, es la que nos permite las escuchas activas por parte de los supervisores”, reconoce Uriarte. “La calidad para nosotros es muy importante y es fundamental que los supervisores puedan estar al tanto de cómo se atiende a nuestros clientes, pudiendo así mejorar día a día en nuestro servicio”.

“Hemos dado los primeros pasos para integrar nuestro CRM con el central de Avaya, así como poner en marcha un sistema de grabación de llamadas. También estamos analizando la posibilidad de incorporar soluciones de videoconferencia. Todo ello era tremendamente complicado con los equipos anteriores”, comenta María José Paz.

## Una solución de excelencia para hacer frente a los nuevos retos

“La colaboración de Avaya y de Infocom han sido y son extraordinarias. Siempre están disponibles y en todo momento nos aportan las soluciones más adecuadas cuando les necesitamos”, comenta Paz. “Para una empresa donde la atención del cliente no debe ser sólo de calidad sino de excelencia, gracias a Avaya ahora estamos más cerca de lograrlo”.

### Conozca más

Para más información, entre en contacto con su Avaya Account Manager o un miembro del programa de canales para partners Avaya Connect, o visite [www.avaya.com](http://www.avaya.com)

Para una empresa  
“donde la atención del  
cliente no debe ser  
sólo de calidad sino de  
excelencia, gracias a  
Avaya ahora estamos  
más cerca de lograrlo.”

—María José Paz,  
Responsable de compras  
de Boiron

## Productos y Soluciones

- Avaya IP Office 500
- Avaya IP Office Contact Center
- 1600 Series IP Deskphones

## SOBRE LABORATORIOS BOIRON

Boiron es una compañía farmacéutica familiar e independiente líder en la fabricación y distribución de medicamentos homeopáticos en más de 80 países. Los medicamentos Boiron son útiles en un amplio abanico de patologías, tanto agudas (gripes, toses, diarreas, etc.) como crónicas o de difícil tratamiento (alergias, dermatitis, asma, etc.) e incluso como complemento en cuidados paliativos (náuseas, ansiedad y trastornos del sueño). Boiron cuenta con 4.000 trabajadores en todo el mundo. Para más información, visite [www.boiron.es](http://www.boiron.es)

## SOBRE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES INFOCOM

Servicios de Telecomunicaciones INFOCOM, S.L es una empresa española dedicada en exclusiva a las Tecnologías de la información y las Telecomunicaciones. Ofrece su experiencia a la pequeña y mediana empresa con el único fin de aportar soluciones que les faciliten el desarrollo de sus negocios. Los servicios que propone INFOCOM están dirigidos a ofrecer una solución integral para el total de las necesidades que nuestros clientes tienen en el área de Informática y Comunicaciones. Para más información, visite [www.infocom-st.com](http://www.infocom-st.com)

## Sobre Avaya

Avaya es un líder mundial en sistemas de comunicaciones empresariales. La compañía provee comunicaciones unificadas, contact centers y servicios relacionados, directamente y a través de sus socios de canal, a empresas y organizaciones de primer nivel alrededor del mundo. Las empresas de todos los tamaños confían en Avaya para obtener comunicaciones de última generación que mejoran la eficiencia, la colaboración, la atención al cliente y la competitividad. Para obtener más información, por favor visite [www.avaya.com](http://www.avaya.com).

© 2015 Avaya Inc. Todos los derechos reservados.

Avaya y el logo de Avaya son marcas comerciales de Avaya Inc. y pueden estar registradas en ciertas jurisdicciones. Todas las marcas comerciales identificadas con ®, ™ o SM son marcas registradas, marcas comerciales y marcas de servicios, respectivamente, de Avaya Inc. Todas las restantes marcas comerciales son propiedad de sus respectivos dueños.