



Caso de Éxito Grupo Agroindustrial NUMAR

Un proyecto de control y monitoreo telefónico a nivel multipaís

Región: Costa Rica, Nicaragua, México.

Sector: Industria de alimentos

Perfil del cliente:

Empresa con más de 60 años de operar en Costa Rica en la producción y comercialización de margarinas y aceites vegetales para consumo humano, entre otros

Solución: SACET en la nube

Cantidad de extensiones controladas: Más de 700 extensiones distribuidas en varios países.

Ejecutivo a cargo: Alejandra Bonilla Jiménez, Consultora de Ventas, Unidad de Negocios SACET - TecApro.

"Las organizaciones deben de ser más proactivas en el tema de control y costos de las llamadas telefónicas, ya que muchas veces estos sistemas se buscan cuando ya ha sucedido una situación lamentable en la empresa, por ejemplo una facturación excedida, fraudes telefónicos y hasta "hackeos" de las centrales, además SACET es una herramienta de un costo muy accesible, que en términos financieros es más el valor agregado que ofrece versus la inversión que la organización debe invertir, obteniendo siempre de TecApro un acompañamiento muy cercano y eficiente".

Eduardo Sánchez, Jefe de Soporte e Infraestructura de TI – Grupo Numar

Descripción del proyecto: Se trató de la instalación de la más reciente versión de SACET para el control y medición de llamadas telefónicas de las centrales AVAYA, instaladas a lo largo de 5 empresas pertenecientes al Grupo Agroindustrial Numar, esto debido a que se estaba utilizando el esquema antiguo bajo licencias, por lo cual se migró a la versión bajo el modelo de servicios mensuales.

Situación después de la implementación: Según el Jefe de Soporte e Infraestructura, Eduardo Sánchez, "los usuarios se sienten mucho más cómodos con la herramienta, hay más posibilidades de sacar reportes de consultas más variadas, a su vez como es una herramienta que se da como un servicio, permite tener un poco más de interacción con el proveedor ante cualquier consulta de soporte, obteniendo los siguientes beneficios:

Beneficios obtenidos:

- Facilidad de uso de la herramienta.
- Un alto nivel de soporte técnico.
- Acceso a la gran variedad de nuevas características que presenta la nueva versión de SACET.
- Mayor control del recurso telefónico.
- Manejo de reportes por extensión.
- Permite tener un control sobre el servicio al cliente que se brinda en las organizaciones.
- Los precios siempre van ligados a la cantidad de extensiones que quiera monitorear un cliente.

"El acompañamiento de TecApro fue bastante efectivo, ya que siempre estuvo muy anuente a estar revisando cada uno de los sitios implementados, en México, Nicaragua y Costa Rica, que es en donde la organización tiene instalado SACET".

Eduardo Sánchez, Jefe de Soporte e Infraestructura de TI – Grupo Numar

TecApro[®]

www.tecapro.com



Tel: (506) 2234-4400
FAX: (506) 2234-4401

Email: mercadeo@tecapro.com
PO BOX: APDO 857, San Pedro, San Jose-2050, Costa Rica, AC

