

## Avon Colombia



Pensando en el bienestar, la belleza y el cuidado físico de las personas, Avon ha desarrollado una cartera de productos que actualmente se distribuyen en distintos países alrededor del mundo. La calidad de los productos de Avon se ha convertido en un sinónimo de valor de confianza para todos los usuarios. La empresa respeta el ambiente y ha incorporado sistemas para el reciclado y la reutilización en todos sus procesos, reduciendo al máximo el consumo de energía y materiales.

Con más de 120 años de historia y presencia en 140 países, Avon trabaja incansablemente en el desarrollo de productos cosméticos con las últimas innovaciones y hoy cuenta con diferentes líneas para el cuidado de la piel, el cuidado del cabello, el cuidado corporal y los cuidados de la salud, tanto para hombres como para mujeres.

Para más información visite su sitio web: [www.avon.com](http://www.avon.com).

### Desafío

La empresa Avon Colombia nació en Medellín, ciudad en la cual se dedica al desarrollo y a la distribución de productos cosméticos a través de las ventas directas, lo que le otorga un mayor acercamiento con sus clientes. Avon Colombia necesitaba un cambio a fin de hacer crecer el negocio y brindar un servicio de atención al cliente de la más alta calidad posible. Su sistema de comunicaciones requirió una transformación a fin de poder ocuparse de un alto volumen de llamadas.

### Solución

Avon eligió a Avaya para llevar a cabo la reorganización de sus comunicaciones de manera tal que éstas resultaran unificadas e inteligentes, y fueran una ventaja para sus negocios en general.

Avon comenzó la implementación de la primera fase de la solución para su sede de operaciones en la ciudad de Medellín. La solución estaba basada en el software Avaya Communication Manager corriendo en un servidor de comunicaciones Avaya S8500 que contaba con 130 extensiones para usuarios en estas oficinas, 30 de los cuales constituían una prueba piloto para la telefonía IP. Avon a su vez implementó una solución de mensajes integrados a través de Avaya INTUITY™ AUDIX®, que administra mensajes de voz y fax para cada uno de los subscriptores, la cual también está integrada a la plataforma de e-mails de la empresa.

A fin de asegurar la continuidad del negocio, Avon implementó un Media Gateway con su correspondiente servidor S8300 LSP, el cual es capaz de soportar la ubicación remota en caso de una falla en la interconexión WAN en Medellín, la cual brinda servicios a los puntos de venta ubicados en *Chapinero* y *Plaza de las Américas* que poseen todos los servicios acordados en la sede de operaciones en Medellín, donde se encuentran los servidores principales, brindando la ventaja de ahorrar costos en comunicaciones entre diferentes ubicaciones remotas.

En la segunda etapa del proyecto de comunicaciones, Avon transfirió las oficinas de su departamento administrativo a Medellín, lo cual exigió que la plataforma de comunicaciones extienda su cobertura a esta oficina administrativa.

Esto se logró fácilmente con la implementación de un nuevo Avaya Media Gateway G650 con 220 extensiones IP.



Para armar un esquema de *Disaster Recovery*, Avon implementó un servidor Avaya S8500 ESS (Enterprise Survival Server o Cluster de Procesamiento Principal) adicional, el cual brindó el respaldo necesario, en caso de fallas en la ubicación principal, garantizando la continuidad total del negocio.

De la misma forma, la funcionalidad de seguridad líder en el mercado de soluciones de telefonía IP de Avaya, las cuales presentan codificación de voz, le brindaron a Avon la tranquilidad que necesitaba. También los empleados de Avon pueden usar el teléfono y consultar el directorio para conectarse con sus socios. Avon adquirió además varias licencias de softphones IP de Avaya para usuarios que viajan, junto con *Extension to Cellular* (Extensiones para los Celulares) de los ejecutivos de la empresa, lo cual les permite redireccionar cualquier llamada desde sus oficinas a sus teléfonos móviles.



### Applications and Services

- Avaya Communication Manager
- Avaya S8500 Server
- Avaya S8300 LSP Server
- Avaya G650 Media Gateway
- Avaya G250 Media Gateway
- Avaya messaging INTUITY™ AUDIXLX®
- Avaya IP Softphone
- Avaya Extension to Cellular

### Resultados

- **Optimización del servicio de atención al cliente para Avon:** La plataforma *Comunicaciones Inteligentes* de Avaya lleva un registro de todas las llamadas, y el personal tiene identificados todos los números entrantes, lo que les ha permitido ofrecer un mejor nivel de servicios tanto al cliente interno como a los clientes externos.
- **Productividad:** El enrutamiento de llamadas efectivo y eficiente ha reducido la sobrecarga de llamadas. También se han implementado mini Call Centers con un único número de discado, donde los operadores responden a las llamadas y ofrecen un servicio efectivo al cliente interno. Los clientes externos necesitan contar con un único número de contacto con Avon.
- **Mejoramiento en la calidad de las operaciones comerciales:** Según la naturaleza de la empresa, los gerentes zonales y los vendedores necesitan un contacto más cercano y la nueva solución les brinda esta oportunidad de manera efectiva. La solución de Avaya para Avon Colombia se extenderá según sea necesario a medida que la empresa crezca y se espera que pronto aumenten sus operaciones en relación a los centros de ventas que se encuentran especialmente en Cali y Bogotá.
- **Costos más bajos:** La plataforma ha permitido el incremento de las capacidades en materia de comunicaciones con AVON Internacional, mientras que se genera una reducción en los costos. Hay menos gastos en llamadas de larga distancia, así como contacto directo con los socios en cualquier lugar del mundo.

Para más información sobre las Comunicaciones Inteligentes de Avaya, contactese con su Ejecutivo de Cuentas en Avaya o BusinessPartner Autorizado o visitenos en [www.cala.avaya.com](http://www.cala.avaya.com).

“ Las comunicaciones se realizan de manera rápida y efectiva, evitando las demoras en el trabajo ”

*expresó Carlos Suarez, Coordinador de Infraestructura informática de Avon.*