



MetLife México

Logra reducir costos y ofrecer ventajas competitivas gracias a las soluciones de telefonía IP de Avaya

MetLife México y Avaya: Uniendo Esfuerzos Bajo un Mismo Fin

Tras la fusión de Aseguradora Hidalgo con Seguros Génesis, había la necesidad de integrar ambas compañías en un mismo edificio. Ambas empresas contaban ya con una red de datos lista para recibir la tecnología de Voz sobre IP ya que poco a poco y 2 años atrás se fue construyendo una red convergente con este propósito en mente. Por lo mismo, toda la base central está fundamentada en equipos Avaya. Sin embargo, a pesar de que originalmente la tecnología de la red existente estaba preparada para recibir protocolos de Telefonía sobre IP, la fusión dio lugar a un nuevo e inesperado contratiempo, había la necesidad de unificar ambos sistemas de red y telecomunicaciones, ya que en el momento de la integración se observó duplicación de funciones, así como dos soluciones diferentes de PBX.

Asegurando el Futuro de las Telecomunicaciones con Avaya

La prioridad de la aseguradora era integrar todos sus sistemas de forma tal que pudieran apoyarse en un sistema de comunicación de vanguardia, robusto y de alta capacidad de respuesta y adaptación a las cambiantes necesidades de la institución.

"La infraestructura existente en MetLife México no tiene más de dos años y desde el momento de su concepción la visualizamos como una red capaz de ofrecer servicios de Voz sobre IP (VoIP), pensada como una red convergente que pudiera ayudar a la empresa a enfrentar los cambiantes retos de un mercado cada vez más grande y globalmente competitivo", aseguró Raúl Gamaliel Campos Herrera, subdirector de administración del centro de datos. "La solución a esta perspectiva la ofrece Avaya, permitiendo a MetLife contar con un servicio unificado y la integración de servicios de telecomunicaciones de red convergente."

Por su parte, Manuel Palacio Prieto, director ejecutivo de servicio a cliente comentó que "En MetLife México, como empresa número uno en la oferta de seguros y servicios financieros en México, buscamos siempre tener aliados que nos den soporte y servicio al mismo nivel y con los mismos estándares de calidad que ofrecemos a nuestros asegurados. Si seleccionamos los productos de Avaya es por que son una empresa de punta que da certidumbre de que siempre ofrecerán los mejores servicios, así como la mejor solución en el ambiente de redes de datos."

La solución implementada por Reto Industrial, aliado de negocios de Avaya, es AVAYA desde el cableado, la red de datos (P882 y P333) y el



conmutador (S8700 con G600). Esta solución cubre a más de 1500 usuarios con redes de telecomunicaciones alámbricas e inalámbricas. El Conmutador S8700 MultiVantage™ es una solución de software diseñada para los actuales ambientes de redes de multivendedor y multilocalización. Las capacidades del proceso de llamadas de Avaya MultiVantage™ incluyen funciones de centro de contacto y una interfase de programación de aplicaciones con amplia aceptación que soporta un rango de éstas, tanto de Avaya como de otros proveedores. Es escalable de forma tal que puede satisfacer las cambiantes necesidades de empresas tanto pequeñas como grandes y provee hasta 99.999% de confiabilidad.

Avaya y Reto Industrial: Socios Tecnológicos que Crean Soluciones Reales

Una de las ventajas que MetLife México encontró en la oferta de Avaya fue la velocidad de respuesta y de implementación. El proyecto, desde su fase de planeación hasta la puesta en marcha tomó menos de tres meses, tiempo récord si se considera que la necesidad era sustituir la infraestructura de red existente. Página Web:

“Somos socios de Avaya porque es la empresa que ofrece la mejor tecnología en el mundo para soportar servicios de telefonía sobre IP” aseguró Roberto Toscano de Reto Industrial. "Esto nos permitió ofrecerle a MetLife México soluciones a la medida exacta de sus necesidades, apoyadas en equipos de clase mundial y servicios desarrollados e implementados de acuerdo a esas necesidades y los pasos necesarios para satisfacerlas.”

MetLife México: Alcanzando Metas Operacionales y Reducción de Costos junto con Avaya

MetLife México ha encontrado, tras la implementación de los servicios de Avaya, dos principales beneficios tangibles a pocas semanas de entregada la solución: reducción significativa de costos operacionales en telecomunicaciones y el contar con un mejor soporte con tecnología más confiable que, dé cara al cliente, permite ofrecer mejores servicios a los asegurados. Con esta solución MetLife México brinda servicios a su personal administrativo, al igual que un pequeño Call Center para clientes.

El soporte y alianza que Avaya ofreció a MetLife México no fue sólo un diferenciador de otros proveedores, ya que esta cercanía con el cliente ha logrado niveles de satisfacción muy elevados, tanto en el funcionamiento de los equipos, como en el servicio ofrecido a la aseguradora; además de contar con un solo proveedor de telecomunicaciones lo que reduce las inversiones en capacitación, administración y recursos.

Acerca de Avaya

Avaya Inc. diseña, desarrolla y administra las redes de comunicación para más de 1 millón de empresas alrededor del mundo -el 90 por ciento de ellos son integrantes de la lista Fortune 500-. Enfocada en empresas grandes y pequeñas, Avaya es líder mundial en sistemas de telefonía IP y aplicaciones para software de comunicación y servicios.

Impulsando la convergencia de comunicaciones de voz y datos con aplicaciones de negocios -y distinguiéndose por su completa gama de servicios globales-, Avaya ayuda a sus clientes a potenciar sus redes existentes y nuevas para que logren mejores resultados de negocios. Para más información sobre Avaya visite la página: <http://www.avaya.com.mx>



IP Telephony

Contact Centers

Unified Communication

Services

