

# El Crisol, Transformación Digital del Servicio en los Laboratorios



Con el objetivo de consolidar su desempeño en el mercado interno con mayor presencia y cobertura, emprender su internacionalización a Centro, Sudamérica y el Caribe, y abrirse nuevos horizontes en e-commerce, El Crisol ha incorporado tecnología de Contact Center de Avaya, con la finalidad de garantizar a niveles máximos de calidad la comunicación telefónica con sus miles de clientes.

## Visión corporativa

### Una vida en los laboratorios

El Crisol es una empresa que nació en 1961 como una comercializadora de insumos para laboratorios clínicos y hospitales. El día de hoy se especializa en instrumentos, materiales y reactivos para más de 30 diferentes tipos de industrias, entre ellas, alimentos, farmacéutica, agricultura, minera metálica y no metálica, petroquímica, bebidas y control ambiental, y sectores como universidades, centros de investigación y salud.

Su cartera incluye organizaciones tan connotadas como Comisión Federal de Electricidad, Nestlé, Bonafont, Pfizer, Bayer, Industrias Peñoles, CINVESTAV, CIATEC, UNAM, UANL y Tec de Monterrey, entre más de 8 mil clientes activos, a quienes provee de herramientas para labores de docencia, investigación, control de calidad, medición y desarrollo, como matraces, tubos, soportes universales y equipos más sofisticados como medidores de pH, balanzas o digestores.

**Desafío**

Superar la obsolescencia tecnológica de la empresa, y modernizar sus comunicaciones para establecer un centro de contacto que le permita ofrecer un servicio de muy alta calidad a sus clientes, que lo haga competitivo en su ámbito de actuación.

**Solución**

Avaya IP Office Contact Center, Switches Avaya

**Valor Proporcionado**

La solución de Avaya permite consolidar su mercado interno, poner los cimientos de sus propósitos de exportación, y emprender sin problema sus planes de crear su página web, una plataforma de comercio electrónico y un nuevo centro de distribución.

A 58 años de su creación la empresa cuenta con nueve sucursales, donde trabajan 350 colaboradores, ubicadas en las ciudades de México (matriz), Puebla, Querétaro, San Luis Potosí, Monterrey, y las recientemente inauguradas sedes de Guadalajara, Torreón y Mérida.

**Catálogo único**

Algo que distingue a El Crisol de sus competidores es que es la única empresa en América Latina que elabora un catálogo de productos en español, el cual facilita la interacción entre comprador y vendedor, señala Rodolfo Camargo Alvarado, Director Comercial de El Crisol. “Nuestra segunda gran fortaleza es que manejamos 13 mil productos, representados por 225 marcas, 95% de los cuales tenemos en inventario para entrega inmediata, desde cualquiera de las sucursales, cada una de las cuales tiene la misma infraestructura.

“En los últimos años emprendimos un proceso de actualización y modernización, migrando hacia una visión corporativa que requiere inversiones en lo último en tecnología. Como muestra de ello, implementamos SAP y al mismo tiempo tomamos la decisión de incorporar un sistema de telefonía IP. El gran reto era controlar las operaciones de 350 colaboradores, 10 almacenes y nueve sucursales, algo muy complejo”, sostiene el Director Comercial.

Considera que los objetivos de negocio más importantes de El Crisol, son: consolidar su presencia en diversas regiones, con el mismo nivel de servicio; y aprovechar la gran oportunidad que representa el mercado de exportación y llevar su forma de hacer negocios a Centro, Sudamérica y el Caribe. “Ya hemos tenido ventas en Jamaica, Honduras y Uruguay, y tenemos planes de realizar proyectos en Cuba y Argentina”, destaca.

**Servicio: factor clave**

Si bien su sistema telefónico antiguo fue muy exitoso, para llevar a buen término este ambicioso plan de crecimiento necesitaban cimientos mucho más sólidos. “Había un retraso tecnológico en muchas áreas, incluida la comunicación”, señala Rodolfo Camargo. “El factor clave para competir en este mercado es el servicio. El desafío es cómo medirlo, por lo cual se tienen que implementar herramientas tecnológicas que midan de manera fría la eficiencia, la productividad, las fallas o carencias que tenga nuestra gente.”

Por su parte, Alejandro Ríos, Gerente de Ventas de la Matriz Ciudad de México, advierte: “Los tiempos de respuesta son un punto fundamental para brindar un buen servicio. Por eso buscamos migrar, entre otras acciones, a una tecnología de telefonía con un call center que garantizara la atención y monitoreo de todas las llamadas entrantes y salientes.”

Antes, agrega, tenían muchas quejas de los clientes porque no les contestaban, los mantenían mucho tiempo en espera o la calidad de la llamada no era satisfactoria. “No había un registro de las llamadas ni una forma de medir la labor del personal; tampoco hacer equitativa la carga de llamadas entre los 40 agentes; o identificar quién contestaba más o menos llamadas, quién les daba seguimiento o si se estaban cumpliendo los objetivos de negocio para tomar decisiones e identificar nuestros puntos de mejora”.



**“Emprendimos un proceso de actualización y modernización, migrando hacia una visión corporativa que requiere inversiones en lo último en tecnología.”**

—Rodolfo Camargo Alvarado,  
Director Comercial de El Crisol.

### Cambio generacional

A finales del 2015 decidieron hacer una transformación de fondo, que vino de la mano con un cambio generacional de la compañía, nuevos sistemas y la reingeniería hacia una empresa basada en procesos, controles, mediciones y estandarizaciones. “Era la única forma de mantenernos en el liderazgo del mercado y crecer. En 2016 el Departamento de TI empezó a revisar opciones de diferentes marcas para la modernización de la telefonía”, afirma Rodolfo Camargo.

Gerardo Márquez, Consultor Comercial de Evox, narra lo que siguió: “A inicios de 2018 nos acercamos a El Crisol, y vimos que tenía un conmutador ya obsoleto que no ofrecía tecnología IP y que no requerían simplemente un conmutador, sino un centro de contacto distribuido y un rediseño de su red. Así, les propusimos una solución que incluyó Avaya IP Office Contact Center, switches Avaya y una herramienta de movilidad”.

Para la implementación, la firma no contaba con la infraestructura en redes y el servicio de internet adecuado para mantener el sistema. Algunas sucursales se hicieron desde cero y se tuvo que hacer un cambio radical para disponer del ancho de banda internet adecuado para soportar la línea de los teléfonos. Con los sistemas de cableado estructural se debió hacer una ampliación tanto en la Ciudad de México como en sucursales. Con ello se realizó la instalación del conmutador en la matriz, desde donde se da servicio remoto a otras entidades.

**“La solución de Avaya nos ha ayudado a atraer más clientes, mantener a los existentes y regresar a los que habíamos perdido. Cada mes tenemos un promedio de alta de clientes de 8%, por sucursal. Ofrecer un buen servicio nos está dando la oportunidad de crecer como nunca lo habíamos hecho.”**

—Rodolfo Camargo Alvarado,  
Director Comercial de El Crisol.

## Ambiciosos planes de expansión

### Pájaro en el alambre

Luego de tantos años laborando la misma tecnología, naturalmente se presentaron algunas expresiones de resistencia al cambio. “Evox nos ofreció el servicio de asesoría de especialistas en contact center para la implementación, y nos fue llevando de la mano para que a nuestra gente pudiera usar al 100% esta nueva herramienta. Hoy es una prueba superada”, sostiene Alejandro Ríos.

La atención a llamadas a los clientes se ha incrementado entre 30 y 40 por ciento. “Representa un cambio organizacional. Ahora sí ya hay un pájaro en el alambre, pues en cualquier momento el supervisor puede escuchar las conversaciones de los agentes con los clientes. Con más información podemos medir a los agentes y saber qué tanto trabajan”, refiere el gerente.

“Si antes había 20 quejas diarias de los clientes, con la incorporación de la solución de Contact Center Avaya se redujeron al máximo. La cantidad de llamadas que se pierden o se dejan de contestar son muy pocas y ya no se tiene mucho tiempo en espera a los clientes. Al cabo eso hace eficiente el servicio y de manera indirecta, mejora la venta.”

Para Rodolfo Camargo el principal valor que les aportó la solución es una herramienta objetiva para medir la calidad del servicio. “Saber cómo estamos atendiendo a nuestros clientes vía telefónica, nos da una ventaja competitiva. Cada sitio tiene la misma grabación de recepción, podemos monitorear en tiempo real las llamadas, hacer pruebas de control de calidad aleatorias, obtener indicadores y saber qué está haciéndose correctamente, qué nos falta, donde el servicio no está siendo lo ideal y hay que capacitar. Así realizamos los ajustes necesarios y logramos que el cliente obtenga la más alta calidad, llame a donde llame. Esta es la parte esencial y la clave del éxito del negocio.”

### Cuestión de versatilidad

Adicionalmente se pueden comunicar con cualquiera de las sucursales a través de cuatro dígitos. Ahora, el vendedor que anda en la calle trae su Softphone Avaya en el celular, y pueden comunicarse con él de la misma forma.

Otro valor muy importante es la versatilidad de la solución. Tan sólo mediante ampliaciones de Avaya IP Office Call Center, se agregaron Mérida y Guadalajara al plan de modernización, las cuales ya cuentan con servicio redundante y soporte, sin tener que comprar más equipo.

De acuerdo con el licenciado Camargo, su mayor reto este año es iniciar su página web, crear una plataforma de comercio electrónico y arrancar el proyecto de construir un nuevo centro de distribución de dos hectáreas, que tendrá la mejor tecnología. “La solución nos permite seguir creciendo hasta en 40 ubicaciones y 300 agentes, sin ningún problema. También nos ayuda tanto a la consolidación del mercado interno con las nuevas sucursales, como a poner los primeros cimientos a nuestros propósitos de exportación. La inversión para modernizar a El Crisol en sistemas, telefonía, procesos, estrategia de negocios, nos están dando resultados”, asegura Rodolfo Camargo.



## Aplicaciones

- Avaya IP Office Contact Center
- Switches Avaya

## Acerca de El Crisol

La empresa nació en 1961 como una comercializadora de insumos para laboratorios clínicos y hospitales. Hoy día se especializa en instrumentos, equipos, materiales y reactivos para más de 30 diferentes tipos industrias, corporativos, universidades, hospitales, centros de investigación y laboratorios, entre más de 8,000 clientes activos, a los que provee de más de 13 mil productos, que fabrican 225 proveedores. A 58 años de su creación, la empresa cuenta con nueve sucursales en las ciudades de México, Puebla, Querétaro, San Luis Potosí, Monterrey, Guadalajara, Torreón y Mérida; donde laboran 350 colaboradores.

## Más Información

Para mayor información,  
comuníquese al

**01 800 713 80 81** o al  
**(55) 52 78 7700**

[www.avaya.com/es](http://www.avaya.com/es)

## Acerca de Avaya

Las empresas se basan en las experiencias que brindan, y cada día millones de esas experiencias son creadas por Avaya. Durante más de cien años, hemos habilitado a las organizaciones de todo el mundo para ganar, al crear experiencias de comunicaciones inteligentes para clientes y empleados. Avaya crea soluciones abiertas, convergentes e innovadoras para mejorar y simplificar las comunicaciones y la colaboración, en la nube, en las instalaciones o bajo un modelo híbrido. Para hacer crecer su negocio, estamos comprometidos con la innovación, la asociación y un enfoque implacable en lo que sigue. Somos la compañía de tecnología en la que confías para ayudarte a ofrecer Experiencias que Importan. Visítenos en [www.avaya.com/es](http://www.avaya.com/es).