



Regum, Fintech que crece hasta las nubes



Con la solución Avaya IP Office PoweredBy, Regum ha dado un salto cualitativo para ponerse a la par de las grandes empresas financieras con las que compete, no obstante de ser una empresa muy joven, aunque de gran experiencia. Además, le permite expandir a otros territorios sus operaciones, con un sistema de comunicación ágil, versátil, eficiente y económico.

Líder por la cercanía al cliente

Boutique financiera

Creada en 2016, Regum es una empresa financiera-tecnológica dedicada a dos grandes vertientes de negocio: la capacitación y educación de personas que desean aumentar sus conocimientos financieros, a través de cursos, charlas y seminarios; y la operación de distintos productos de inversión, desde los más tradicionales, como son acciones y bonos, hasta otros más sofisticados como criptomonedas y derivados financieros, todo lo cual le da un carácter de boutique financiera que abarca cualquier necesidad de inversión de un cliente.



www.cloudmasters.la

Con una experiencia de largos 15 años en los mercados financieros, la firma tipo Fintech es encabezada por Rodolfo Grela, Gerente General y Director, conjuntamente con su socio Diego Rivero. “Comenzamos con cuatro personas brindando educación financiera en nuestra sede de Montevideo,

Desafío

Desplegar una solución de comunicación escalable y versátil en la nube que permitiera a la empresa interconectar sus oficinas, ubicadas en distintos países.

Solución

Avaya IP Office PoweredBy, Avaya CPaaS (o Zang), Avaya Equinox

Valor Proporcionado

Permitir a la firma financiera competir de igual a igual con las grandes empresas financieras y expandirse a conveniencia a otros territorios sus operaciones, sin grandes esfuerzos.

y en 2017 nos extendimos al segmento de productos de inversión para canalizar las necesidades de nuestros clientes. En 2018 inauguramos nuestra primera oficina fuera de Uruguay, en Santiago de Chile, y en enero de 2020, abriremos nuestra tercera sucursal en Lima, Perú”, señala Grela.

Superar el break-even

De acuerdo con el especialista, el marco regional era muy favorable para desarrollar la plaza financiera y había un público ávido de opciones de inversión. En poco más de dos años, de los cursos de bolsa y finanzas impartidos en las oficinas centrales de Uruguay se han graduado más de 500 egresados, mientras en Chile ya superan el centenar. “En canalización de productos de inversión alternativos y tradicionales estamos cerca del millar de clientes. Trabajamos fundamentalmente con productos financieros cotizados en bolsa, donde la principal referencia es Estados Unidos. Al mismo tiempo ofrecemos sus derivados y somos líderes en nuestro mercado en productos de inversión alternativos. Nuestro ritmo de crecimiento es del 15 a 20 por ciento anual, tanto en ingresos como en nuevos clientes”, establece.

Hoy las dos oficinas suman 25 colaboradores, y a mitad del 2017 la firma había logrado superar su break-even y desde entonces Regum ha venido generado ingresos de manera sostenida. “Nuestra principal fortaleza es la cercanía con el cliente. Apostamos al modelo de venta presencial, a dar soporte 24 horas cinco días a la semana, para que el cliente siempre tenga la figura de una persona con la que pueda hacer preguntas, resolver dudas o realizar consultas. El cliente nos ve como un socio y no tanto como alguien que quiere venderle un producto financiero”, explica Grela.

Diálogo entre tecnologías

Rodolfo Grela dice que tenían un equipo de comunicación dimensionado para abarcar el contacto con clientes a escala local. “Para soportar el crecimiento de la compañía a nivel internacional, necesitábamos una solución de comunicación escalable que permitiera interconectar varias oficinas, una central virtual ágil para reducir el espacio de servidores y del data center, garantizar el respaldo de información, sacarla de servidores locales, montarla en la nube y mejorar el registro de la misma.

“Un punto importante para nosotros era reutilizar el hardware que ya teníamos, que la solución pudiera dialogar con nuestros teléfonos IP, abaratar costos, reducir la inversión en hardware y realizar el pago de licencias mensualmente para evitar un desembolso grande en tecnología”, añade.

Entraron en contacto con CloudMasters y Avaya, y optaron por ellos porque les daban escalabilidad, respaldo, garantía en la calidad y la central propiamente ubicada en la nube. La solución que les plantearon incluía Avaya IP Office PoweredBy y Funcionalidades de Colaboración para trabajo en team y con los clientes, instalación de algunos gateways para conexión local y teléfonos IP; los firewalls que teníamos pudieron dialogar con esta solución”, aclara.



“Nuestro crecimiento a nivel regional requería de una solución de comunicación de nube que nos permitiera estar interconectados, sin perder la cercanía con nuestros clientes. Con Avaya OneCloud podemos abrir oficinas en cualquier parte del mundo y conectarlas rápidamente. Entre otras facilidades, esta solución nos permite grabar nuestras llamadas de ventas, lo que nos ha ayudado a mejorar de manera notable nuestros servicios.”

—**Rodolfo Grela**
Gerente General y
Director de Regum

El proceso de transformación digital fue relativamente rápido. En octubre armaron Uruguay y en noviembre conectaron Chile. “CloudMasters primero ordenó nuestros correos electrónicos, dominios y la G suite, proporcionándonos el almacenamiento en la nube para luego migrar a la solución de comunicación. Montevideo y Santiago están interconectados en una única central telefónica y trabajan como una única unidad de negocios”, admite.

Nuevas oficinas sin esfuerzos

Ventana de diálogo

A la nueva central de Avaya le conectaron más de 20 teléfonos internos. Ahora, la comunicación es inmediata, las llamadas son de alta calidad y les permite dialogar de manera más certera. “La solución incluye la grabación de nuestros registros telefónicos para hacer escuchas y respaldos de las ventas y de las comunicaciones con los clientes”, destaca el entrevistado.

“Además, estamos desarrollando la integración de la central de Avaya con nuestro sistema operativo Salesforce, para que el ejecutivo pueda discar directamente desde su computador y automáticamente se le abra una ventana de dialogo para generar la interacción que desarrolla con el potencial cliente.”

Para tener una idea de las mejoras, narra que aunque en una de las sedes pueda ser día festivo, se les da soporte a todos los clientes desde la otra oficina de forma transparente, “sin ningún contrat tiempo, lo cual no nos genera un gasto de llamadas internacionales”, asegura.

“Antes los clientes tenían quejas porque no se podían comunicar y con relativa asiduidad se nos perdían algunas llamadas en el preatendedor. Ya dejamos de perder llamadas y el canal de entrada de llamadas está bastante más optimizado.”

—Rodolfo Grela
Gerente General y
Director de Regum

“Tenemos la tranquilidad de que nuestra central puede ingresar dentro de su flujo 10 o 12 internos más sin ningún problema. Más aún, con la escalabilidad de los productos de Avaya, no sólo nos es posible abrir oficinas en cualquier parte del continente sino en cualquier país del mundo, sin mayor esfuerzo. Mediante la inversión de un Gateway, algunos teléfonos IP y un firewall, ya tendríamos la oficina montada desde el punto de vista de comunicaciones, y sólo es cuestión de emular lo que ya tenemos replicado en Montevideo y en Santiago”.

El próximo desafío

Esta nueva comunicación también es apreciada por sus clientes porque se han abatido los tiempos de respuesta. “Antes los clientes tenían quejas porque no se podían comunicar y con relativa asiduidad se nos perdían algunas llamadas en el preatendedor. Ya dejamos de perder llamadas y el canal de entrada de llamadas está bastante más optimizado”.

De acuerdo con Rodolfo Grela cuentan con una solución que puede seguir creciendo. “El próximo desafío será integrar nuestro canal de WhatsApp a la central telefónica; ahora la estamos integrando con el CRM. Lo importante es que el flujo de comunicación esté unificado. Avaya nos permite escalar en función de las necesidades del mercado; por eso contratamos una solución de la nube amigable y ágil, y que no pase como con las centrales convencionales que en algún momento sus capacidades se agotan. Estamos en un proceso de plena expansión como compañía. Para nosotros es clave que las opciones de contacto sean cada vez más amplias para mantener el contacto fluido con el cliente”.

El Gerente General señala que CloudMasters representa un socio estratégico, porque en el partner delegan todas las incidencias. “Nuestra compañía depende 100% de la estabilidad del sistema de comunicaciones. Los rápidos tiempos de respuesta del business partner nos permiten funcionar y dedicarnos exclusivamente a nuestro negocio, sin preocuparnos por las otras vertientes”,

Para finalizar, Rodolfo Grela sostiene: “Hay empresas que han hecho inversiones mucho más grandes que la nuestra en sistemas de comunicación y no hay un diferencial sustancial entre cómo se comunican ellos a nivel regional y nosotros”.

Soluciones

- Avaya IP Office PoweredBy
- Avaya CPaaS (o Zang)
- Avaya Equinox



Más Información

Para mayor información,
comuníquese

Avaya Argentina:
0800 222 282

Avaya Chile:
800 33 2666

Avaya Perú:
0800 00 953

www.avaya.com/es

Acerca de CloudMasters

Este business partner de Avaya se especializa en implementar soluciones Cloud para compañías de todos tamaños, así como de Colaboración, Infraestructura IT Core, Comunicaciones Unificadas, Contact Center, Videoconferencia, y CRM; todas basadas en Cloud y en un modelo de costo operacional bajo. Su oferta consiste en apoyar a sus clientes en el proceso de transformación digital, aportar herramientas que simplifican su infraestructura, incrementan la productividad y la eficiencia. En su área de negocio es reconocida como un proveedor referente en el mercado.

Acerca de Regum

Creada en 2016, es una boutique financiera-tecnológica dedicada a dos grandes vertientes de negocio: la capacitación y educación de personas en conocimientos financieros y la operación de distintos productos de inversión. Con una sede central en Montevideo, Uruguay, en 2018 abrió una oficina en Santiago de Chile y en enero de 2020, lo hará en Lima, Perú. Su ritmo de crecimiento es de entre 15 y 20 por ciento anual, tanto en ingresos como nuevos clientes. En poco más de dos años, de sus cursos y seminarios se han graduado más de 600 personas y derivaron a distintas alternativas de inversión a casi un millar de clientes, a quienes les dan soporte y asesoría financiera.

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