

# Terpel: Movilizando a Colombia



## Con soluciones Avaya la organización avanza en su transformación tecnológica.

Siendo una organización enfocada en generar experiencias memorables a sus clientes, Terpel se apoyó en Avaya para la implementación de una solución que le brinda mayor movilidad tecnológica a sus empleados de una forma rápida, segura y basada en sus necesidades.

### Experiencias Memorables

Terpel es uno de los mayores distribuidores de hidrocarburos de Colombia. Nació en la provincia colombiana de Santander en 1968, con 20 estaciones de servicio y hoy, casi 45 años después, posee más de 1.800 estaciones y presencia en varios países.

Terpel es líder en la distribución y comercialización de combustibles líquidos, gas natural vehicular y fabricación de diferentes tipos de lubricantes hacia el mercado de marinos, aviación e industria. Además, tiene una amplia red de estaciones de servicio y tiendas Altoque donde el cliente podrá vivir una experiencia única y bajo un sello de sabor local, ofreciendo una amplia gama de servicios (Alimentos, servicios de baños, Wi-Fi, zonas de juego y descanso).

Entre los objetivos del 2017, Terpel aspira a ser líder en participación de mercado, basados en posicionamiento de marca y siendo reconocidos como la número uno en servicio y compromiso con el país.

Como resultado de sus procesos y la búsqueda de calidad, la marca es reconocida por ofrecer los mejores productos y servicios en tecnología y calidad; además, han conquistado el corazón y la confianza de sus clientes.



**Desafío**

Modernización tecnológica para mejorar la movilidad y la toma de decisiones en la organización.

**Valor Proporcionado**

Solución con posibilidades de desarrollo futuro que permite fácil integración, impacto cultural, mejoras en la operación y gestión de la organización, reducción de costos y mejora en la satisfacción del cliente interno y externo.

Terpel trabaja para generar valor, confianza y desarrollo en cada uno de los productos y servicios que ofrece. Por eso, buscan implementar las mejores prácticas y desarrollar sistemas innovadores, incluyendo aquellos de práctica corporativa interna.

**Soluciones Enfocadas Y Creativas**

Para iniciar el plan, Carlos Alberto Zambrano, Director de Recursos Tecnológicos y Aseguramiento de la Información comenta que comenzaron por detectar cada una de las necesidades de sus clientes, a escucharlos detenidamente, ejercicio que los llevó a despertar una serie de curiosidades y a buscar soluciones creativas e innovadoras de cara al negocio. Agrega que “esas innovaciones nos llevaron a detectar y crear nuevas tendencias disruptivas, a inventarnos”.

Basados en el esfuerzo de creación de conceptos, buscaron proveedores que los pudiesen acompañar en satisfacer esas necesidades. Zambrano comenta que surgieron varios proveedores, cada uno ofreciendo convergencia y soluciones únicas, teniendo el negocio como punto central. “Nuestro foco principal al ser una área de tecnología está en servirle y trabajar con el negocio, por lo tanto convertimos el lenguaje del negocio a especificaciones técnicas y vice-versa”. Avaya fue superior en entender ambos.

Zambrano expresó que Terpel no estaba buscando un modelo tecnológico, “lo que estamos buscando es intercambiar conocimiento y experiencias entre nuestro cliente interno y nuestro cliente externo, ya que eso se convierte en una sola necesidad. A través de alta velocidad, conectividad, acceso y la plataforma que estamos utilizando, Avaya se convierte en el transporte de esa información. Ese era el enfoque”.

**“Avaya se sienta a identificar el paradigma y a convertir la cultura convencional, a una cultura de movilidad, de transformación, ya que la información se encuentra en cualquier rincón donde se encuentre el usuario final”.**

– **Carlos Alberto Zambrano,**  
Director Recursos  
Tecnológicos y Aseguramiento  
de la Información

## Movilidad En Acción

Basados en la visión de Terpel en generar experiencias memorables a sus clientes en todas las líneas de negocio, el equipo de líderes de la organización se orientó en implementar el plan tecnológico, fomentando un cambio cultural. Zambrano comenta “Nos centramos en romper paradigmas, afianzando la comunicación, promoviendo que el cliente interno comenzara a pensar en una forma diferente. La percepción sobre el área digital está mucho más robusta, fortaleciendo la transformación con base en las iniciativas que se han trabajado en conjunto con Avaya”.

El entendimiento y la ejecución fundamentados en la estrategia de negocio son factores críticos para el desarrollo de cualquier plan. Al estar presentes en muchos países de Latinoamérica y al estar en un negocio altamente globalizado es vital estar siempre conectado.

“La facilidad que un empleado esté desde su móvil o computador conectado a nuestras redes es imprescindible y eso nos los proveyó Avaya con un producto muy maduro. Esto se traduce en que el cliente interno tiene movilidad, se siente en la oficina aunque no lo esté físicamente pues tiene toda la información necesaria de primera mano, para tomar decisiones” agrega Zambrano.

## Impacto En El Negocio

Según Zambrano “Avaya cambió la forma de pensar de la era digital en Terpel. La presencia de gurús de Avaya y personal técnico altamente calificado que plasmaron con nosotros el plan y nos ayudaron con esta transformación fue de un impacto altísimo para la organización”. Avaya se involucró directamente en la construcción y el diseño tecnológico, en cumplir la satisfacción del cliente interno y el cliente externo.

Las áreas impactadas positivamente por el plan son muchas, pero destacan los logros en la rentabilidad operativa, la eficiencia en los procesos y sostenibilidad y escalabilidad tecnológica. Zambrano indica algunos detalles “en cuanto a la rentabilidad operativa, los ahorros al reducir costos en telefonía pues no hay necesidad del operador telefónico son significativos. Así mismo, la operación logra una mejora de procesos y mayor rapidez de respuesta, lo cual redundaba también en que esta transformación tecnológica sea sostenible en el tiempo y escalable a todas nuestras operaciones en el mundo”.

Su mayor logro es ver “la cara de satisfacción y felicidad de los usuarios cuando ven la solución; es increíble, no solo por lo que ya tienen en sus manos, sino porque saben lo que puede venir más adelante”.

Para Zambrano y el equipo profesional de personas que lidera, el futuro a corto plazo, está enfocado en seguir construyendo y fortaleciendo la cultura tecnológica y estar siempre a la vanguardia de nuevas tendencias para servirle más y mejor a Terpel.

“Avaya cambió la forma de pensar de la era digital en Terpel”, Carlos Alberto Zambrano Director Recursos Tecnológicos y Aseguramiento de la Información.

# “Avaya no surge como un concepto de telefonía, sino de movilidad digital”.

- Carlos Alberto Zambrano, Director Recursos Tecnológicos y Aseguramiento de la Información



## Soluciones

### Avaya Aura® Platform

- Avaya Aura Communication Manager 7.0
- Avaya Aura Media Server 7.0
- Avaya Aura Session Manager 7.0
- Avaya Aura Session Border Controller 7.0
- Avaya Aura Device Services 7.0
- Avaya Aura System Manager 7.0
- Avaya Aura Messaging 7.0
- Avaya Aura Presence Services 7.0
- Avaya Aura Multimedia Messaging 3.2
- Avaya Aura Conferencing 8.0
- Avaya Aura Web Collaboration Server
- Avaya Aura Application Enablement Services
- Avaya Video Collaboration Station
- Avaya Call Center Elite
- Avaya Call Management System
- Avaya Workforce Optimization

### Avaya Scopia® Desktop and Mobile Applications

- Avaya Scopia Elite 6000
- Avaya Scopia Desktop Server
- Avaya Scopia Streaming and Recording R8

## Acerca de Terpel

Terpel es un distribuidor colombiano de productos derivados del petróleo y gas, con presencia a nivel latinoamericano y líder en su industria. Para mayor información, por favor visite: [www.terpel.com](http://www.terpel.com).

## 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).