

# 17 Años Junto A Unicef En “Un Sol Para Los Chicos”



Desde hace 71 años, UNICEF se dedica a garantizar y promover los derechos de los chicos y chicas en 190 países, con el fin de disminuir las brechas de desigualdad y protegerlos en situaciones de emergencia.

En la Argentina, trabaja para promover la protección, la salud y la educación de los niños, niñas y adolescentes, ayudar a satisfacer sus necesidades más importantes y aumentar las oportunidades que se les ofrecen, a fin de que alcancen el pleno desarrollo de sus capacidades.

Desde hace 26 años, se realiza “Un Sol para los Chicos” - emitido y realizado por eltrece a total beneficio de UNICEF - para difundir los proyectos que realiza la organización y recaudar fondos para continuar implementándolos y así alcanzar a más chicas y chicos.

## Desafío

Pablo Baldoni, responsable del Área de Implementación de Campañas de Telemarketing y Face to Face de UNICEF, comenta: “Cuando realizamos Un Sol para los Chicos a beneficio de UNICEF, la atención de las llamadas es sumamente importante, ya que es el canal por medio del cual ingresa la mayor cantidad de nuevos donantes, es por ello que precisamos contar con el mejor servicio. En 2017, el gran desafío fue el crecimiento exponencial del tamaño del call center ubicado en el estudio, el cual se amplió de 25 a 100 posiciones, aprovechando la gran exposición ante las cámaras de televisión”.

“Mantener la calidad de la comunicación en un estudio de grabación en vivo era un gran desafío. La tecnología de Avaya, que nos acompaña desde hace 18 años, nos ayudó a trabajar muy tranquilos. Esto, sumado a la experiencia de sus técnicos, fue fundamental para ayudarnos a superar nuestras expectativas”.

Gustavo Koch, Service Account Manager de Avaya y colaborador de Un Sol para los Chicos desde el año 2010, explica: “Nosotros venimos participando hace años en el evento proveyendo la tecnología para montar el call center en el estudio. Además, nos encargamos de armar toda la plataforma, incluso

**“La realidad es que Avaya se adaptó a nosotros, no nosotros a ellos. Entendieron desde el principio lo que necesitábamos y sus ingenieros llevaron adelante el proyecto de forma muy eficiente, además de ser flexibles y considerar los tiempos de nuestro trabajo. Nos acompañan en el crecimiento y sabemos que podemos contar con Avaya si decidimos dar otro paso adelante”.**

- Pablo Baldoni, responsable del Área de Implementación de Campañas de Telemarketing y Face to Face de UNICEF.

### Soluciones

- Call Center / Contact Center
- Communication Manager / ACD
- IP-Phones

el cableado y la estructura de datos del centro de contacto. Nos basamos en tecnología de call center, PBX y datos provista por Avaya. También proveemos teléfonos IP y utilizamos audífonos Plantronics”.

Haydeé Pistoya, responsable del Departamento de Información de Marketing de UNICEF explica: “Durante aproximadamente dos meses sostuvimos charlas y reuniones, planificando cómo sería el proyecto. Después, la implementación fue súper rápida, en 4 ó 5 días ya teníamos todo funcionando. Avaya no sólo nos provee soluciones telefónicas y de cableado, sino que también **nos brinda el soporte de sus profesionales todo el tiempo**”.

Gustavo Koch asegura que el principal desafío fue contar con una plataforma segura, robusta, con redundancia, y lo más importante, libre de ruidos en las comunicaciones: “UNICEF necesitaba contar con un servicio llave en mano, en donde Avaya proporciona todos los elementos para poder atender y distribuir entre los agentes del call center las llamadas de los potenciales donantes. En 2017, se sumó la dificultad del volumen de agentes. UNICEF nos solicitó un call center de 100 posiciones simultáneas, cuando los años anteriores veníamos de implementar un call de entre 30 y 40 posiciones máximo. Esto significó incrementar sensiblemente la cantidad de teléfonos y equipamiento en general. A nivel de la programación, fue sencillo ya que **las configuraciones de call center de Avaya son fácilmente escalables**”.

“El soporte on site es clave. Contamos con los técnicos de Avaya durante la jornada completa, quienes estuvieron atentos a todos los detalles y posibles inconvenientes. Hacían seguimiento y no dejaban que pase nada porque siempre se adelantaban a cualquier tema que pudiera surgir”. Gustavo afirma que durante el evento trabajaron un project manager, dos ingenieros de call center, y varios recursos de las áreas Legales y Marketing. “Realizamos la implementación off-line en nuestras oficinas. Para eso, utilizamos 4 días de trabajo. Luego, trasladamos todo el equipamiento al sitio donde se iba a desarrollar el programa y en el lugar se realizó el montaje durante 3 días. Una vez terminado, hicimos un test general para asegurar el éxito del evento”.

“Creo que lo más importante es la **simpleza de las soluciones Avaya**. Tengamos en cuenta que la atención telefónica es realizada por voluntarios, con o sin experiencia. Eso habla muy bien de la tecnología utilizada. A lo largo de todo el día, fueron más de 250 personas que estuvieron en el contact center, y tanto el logueo como la usabilidad fue siempre muy simple para todos los usuarios y supervisores”.

### 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).