



## Ahorro de costos e incremento de la productividad al máximo con soluciones de Comunicaciones Unificadas

El Banco de Crédito del Perú (BCP) dejó atrás la telefonía tradicional y apostó por las soluciones de comunicación Cisco. Al día de hoy basa sus operaciones sobre una red más robusta que cada día crece más a través de soluciones de Colaboración.

### Desafío

El Banco de Crédito del Perú (BCP) cuenta con 125 años en el mercado local, y es una de las instituciones más importantes de su sector con 375 Agencias, más de 1.800 cajeros automáticos, más de 5.600 Agentes BCP y más de 15.000 colaboradores, así como bancos corresponsales en todo el mundo.

Hace cinco años el tema de comunicaciones unificadas, específicamente el de telefonía, se administraba en la compañía a través de tecnología TDM, lo cual obligaba a la organización a utilizar una centralita telefónica por cada 'branch' (agencia) que el banco tenía en producción y por cada 'branch' adicional.

Sin embargo, lo que generaba esta práctica era una sobreinversión. Cada vez que la organización necesitaba abrir una oficina, necesariamente tenía que adquirir una nueva central así como la adquisición de los terminales, mientras que en la etapa de producción este escenario demandaba una inversión adicional de considerable magnitud.

Cabe resaltar que hasta ese momento la compañía ya había adquirido más de 300 centrales telefónicas, con lo cual en el día a día y en la operatividad del negocio les restaba agilidad debido a que, de acuerdo a las características únicas de cada central, era necesario contar con numeración distinta para cada oficina.

"En ese contexto, cada vez que existía un cambio o traslado de personal a otra agencia, la configuración y adaptación de la conectividad era una tarea que demandaba muchos recursos humanos, económicos y de tiempo. En definitiva, cada etapa de crecimiento de la organización requería cambios, y esto a su vez, un despliegue importante en las etapas de configuración, implementación y mantenimiento que redundaba en una significativa inversión económica", refiere José Ishikawa, Gerente de Telecomunicaciones del Banco de Crédito del Perú (BCP).





## ¿Cómo se abordó el proyecto? – Solución

Ante este escenario el BCP decidió abordar el proyecto de migración de telefonía tradicional a telefonía IP y para ello tuvieron que dar de baja todas aquellas centrales que mantenían hasta ese momento y proceder a planificar la implementación del nuevo esquema de comunicación.

Así, se instalaron 6 *calls managers* que actualmente están en su centro de cómputo y que ha permitido manejar toda la comunicación de telefonía a nivel nacional desde una sola locación.

“Por ejemplo, hoy, cuando nuestra área comercial planifica la apertura de una nueva oficina, no es necesario invertir e implementar en una central, ni hacer todo el despliegue para instalar la red de energía o incluso adaptar un lugar físico para instalar el equipamiento. Simplemente se conectan los terminales IP de Cisco a la red y estos se configuran automáticamente. Como vemos, hemos ganado mucha flexibilidad en el proceso de provisión y con ello los costos de los procesos más bajo del mercado”, señala el ejecutivo.

*“Hoy el BCP cuenta con una red end-to-end mucho más robusta que permite desarrollar cualquier aplicativo de misión crítica”.*

## Mayor productividad

Por otro lado, Ishikawa también precisa que la implementación de las soluciones de Comunicación Unificada de Cisco ha impactado positivamente en el incremento de la productividad, ya que el personal del banco, hoy en día es capaz de atender un mayor número de requerimientos de sus clientes respecto a lo que se registraba antes de la incorporación de estas tecnologías.

Cabe destacar que toda esta implementación se desarrolló durante un año y medio aproximadamente, siendo las oficinas y edificios de la compañía ubicados en Lima los primeros en migrar, seguido de las oficinas al interior del país en una segunda etapa.

## El futuro es hoy

Toda esta evolución le ha permitido al BCP establecer una plataforma robusta de comunicación que su vez ha servido de base para incorporar soluciones de colaboración, es decir, el uso intensivo de herramientas de Cisco como Teleconferencia, Telepresencia, Jabber y Webex, que al día de hoy ya se utilizan en la organización para optimizar la productividad de las personas con un importante ahorro de costos.

“El objetivo inicial fue desarrollar un plan para robustecer la red del BCP lo que trajo como consecuencia la implementación en varias etapas de nuevas soluciones que contemplaron éstas herramientas de comunicaciones unificadas y colaboración”, sostiene Ishikawa.



## Resultados

### Ahorro en Inversión de Infraestructura

#### ● Cableado Estructurado:

- Se considera que se abren 40 oficinas al año y que en cada oficina se tendrían que instalar 12 puntos de voz.
- Se considera un precio unitario por punto de voz de US\$ 100.
- El ahorro anual sería  $40 \times 12 \times 100 = \text{US\$ } 48,000$ .

#### ● Equipamiento en Centrales:

- Por cada oficina se instalaba una central telefónica, cuyo costo aproximado era de US\$ 3,500.
- El ahorro anual en la inversión por este concepto sería  $40 \times 3.500 = \text{US\$ } 140,000$ .

#### ● Equipamiento Adicional:

- Cuando se instalaban centrales convencionales, para poder interconectar estas centrales a la red IP, se utilizaba cierto equipamiento en los routers de la oficina. Se trataban de tarjetas FXS.
- Cada una de estas tarjetas FXS tiene un costo de US\$ 800.
- El ahorro anual por esto sería  $40 \times 800 = \text{US\$ } 32,000$ .

#### ● Ahorro Total:

- El ahorro total sería de US\$ 220,000 al año.

### Incremento de la disponibilidad

#### ● Tiempos de Solución de Incidentes:

- Mensualmente se atienden cerca de 500 incidentes y requerimientos relacionados con la plataforma de telefonía.
- Estos requerimientos e incidente son atendidos, en promedio, en 4 horas.
- Antes de realizar la migración de la plataforma a tecnología IP, los tiempos de atención oscilaban un promedio de 8 horas.
- Esto implica un incremento en la disponibilidad del servicio de  $500 \times (8-4) = 2.000$  horas mensuales, con lo que el negocio se ve impactado positivamente y de esta manera este cambio tecnológico agrega valor al banco.

### Incremento de la Contactabilidad

#### ● Único Plan de Numeración:

- Con la implementación de la telefonía IP, cada persona cuenta con un único número de anexo, con el cual puede contactar de manera directa a cada colaborador.
- Cuando contábamos con telefonía convencional esto no era posible, porque para llamar a una oficina se marcaba un anexo genérico y quien contestase tenía que transferir la llamada a la persona correcta.
- Esto incrementa enormemente la contactabilidad con la red de oficinas. Ahora el contacto es directo y además en caso de no establecerse la llamada, existen funcionalidades como el registro de llamadas perdidas y el buzón de voz, que posibilitan recuperar esa comunicación.

### Colaboración

#### ● Videoconferencias y Telepresencia:

- Con la red IP implementada y la plataforma de telefonía IP desplegada fue mucho más sencillo dar el siguiente paso: Implementar servicios de colaboración y Videoconferencias.
- Se implementaron cerca de 20 salas de videoconferencia, en las cuales se pueden organizar reuniones, capacitaciones, entrevistas y lo que sea necesario, a distancia, sin necesidad de desplazarse, generando un ahorro de tiempo y dinero.
- Además se implementaron dos salas de telepresencia en la Molina y Chorrillos, en las cuales se pueden mantener reuniones a distancia con la sensación de estar reunidos en el mismo ambiente. Teniendo mejores condiciones de trabajo a distancia, se genera una sensación de proximidad que hace posible aprovechar más eficazmente las reuniones y la toma de decisiones.

## Información Adicional

Para obtener más información sobre las soluciones Cisco que se presentan en este estudio de caso, visite

<http://www.cisco.com/web/LA/soluciones/collaboration/index.html>

Para más información sobre BCP, visite <https://www.viabcp.com/wps/portal/viabcpp/personas>



#### Americas Headquarters

Cisco Systems, Inc.  
San Jose, CA

#### Asia Pacific Headquarters

Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.  
Singapore

#### Europe Headquarters

Cisco Systems International BV Amsterdam,  
The Netherlands

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: [www.cisco.com/go/trademarks](http://www.cisco.com/go/trademarks). Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1110R)

© 2015 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. This document is Cisco Public Information.