

Empresa de Artigos de Papelaria Aprimora o Atendimento ao Cliente

As comunicações sem fio e unificadas da Cisco aumentaram a agilidade no atendimento aos clientes da empresa chilena de artigos de papelaria e material de escritório.

Nome do cliente: Libesa Ltda.

Setor: Manufatura

Local: Santiago, Chile

Número de funcionários: 200

Impacto nos negócios

- Custos de comunicação reduzidos
- Maior colaboração e produtividade
- Maior agilidade no atendimento ao cliente



Estudo de caso

Problema

A Libesa é um dos mais conhecidos fornecedores de artigos de papelaria e material de escritório do Chile, com uma fábrica e um centro de distribuição em dois pontos diferentes fora da capital, Santiago, e filiais em Iquique, norte do Chile e na Argentina. Com a expansão dos negócios, a empresa começou a exportar seus bens para outros mercados e importar suprimentos do exterior. Essa expansão fez com que os executivos e vendedores tivessem que viajar com mais frequência, aumentando os custos de telefonia e criando a necessidade de um melhor acesso remoto às informações da empresa.

A Libesa também queria agilizar sua resposta aos clientes, simplificando e integrando as comunicações em toda a empresa. Ao permitir que o pessoal de vendas em campo envie pedidos diretamente para o sistema de planejamento de recursos corporativos (ERP) da empresa, por exemplo, seria possível atender a esses pedidos com maior rapidez. A introdução da telefonia IP ajudaria a melhorar a produtividade, reduzindo o número e o custo de chamadas efetuadas nos telefones celulares entre funcionários em diferentes localizações. As conexões sem fio no centro de distribuição melhorariam o atendimento ao cliente, automatizando a manipulação e a remessa de pacotes.

Solução e resultados

A Libesa instalou uma única rede com e sem fio da Cisco na sua fábrica e centro de distribuição, com a telefonia IP baseada no Cisco® Unified Communications Manager Express. A empresa usa conexões sem fio para operar seu novo sistema de RF para gerenciamento automatizado de estoque no centro de distribuição. Os funcionários e visitantes também se beneficiam do acesso sem fio à rede da empresa ou à Internet.

A telefonia IP reduziu amplamente o custo de chamadas internacionais e nacionais, inclusive das chamadas feitas para as filiais, enquanto as chamadas internas entre a fábrica e o centro de distribuição são praticamente gratuitas porque utilizam a rede Cisco. Os funcionários agora podem acessar a rede com segurança e facilidade, independentemente de onde estejam, usando uma VPN. Os funcionários móveis podem fazer chamadas usando o software Cisco IP Communicator de seus laptops, o que reduz ainda mais os custos. Como os funcionários possuem formas novas e melhores de se comunicar com os colegas, como conferências de áudio rápidas e fáceis, a colaboração melhorou juntamente com a produtividade.



“A rede Cisco nos permitiu integrar e aprimorar nossas comunicações, tanto dentro como fora da empresa, e reduzir nossos custos. Estamos considerando outras aplicações como videoconferência para aprimorar a eficiência.”

Luis Morales,
Gerente de TI, Libesa

Para obter mais informações

Para saber mais sobre as soluções de colaboração da Cisco, incluindo

telefonia IP, [clique aqui](#)