

Construindo uma plataforma para o crescimento

A Cisco Unified Communications ajuda Garcia Burr a melhorar o atendimento ao cliente e o gerenciamento da TI, ao mesmo tempo em que reduz os custos.

Nome do cliente: Garcia Burr Group

Setor: Construção

Local: Chile

Número de funcionários: 85

Impacto nos negócios

- Maior produtividade e melhor experiência de paciente
- Economias de cerca de 7% nos custos de telefonia de longa distância e gerenciamento de TI aprimorado
- Acesso mais fácil a informações



Estudo de caso

Problema

Garcia Burr é um grupo de construção chileno líder de mercado. Ele é composto de três divisões: A Comercial y Servicios Garcia Burr Ltda. importa maquinário de construção, a GB Arriendos S.A. aluga máquinas, enquanto a GB Ingeniería en Fijaciones S.A. vende ferramentas de fixação e sistemas de construção.

A última divisão foi a maior responsável pelo crescimento recente da empresa. Fundada em 2003 com um único escritório, a GB Ingeniería en Fijaciones S.A. agora tem uma matriz e quatro filiais regionais.

No entanto, este rápido crescimento começou a expor os limites de uma TI fragmentada, com diversas estruturas e tecnologias desatualizadas. Sistemas de telefonia PBX e conexões restritivas ponto a ponto entre edifícios criaram um modelo complexo de gerenciamento de TI que era muito caro e não podia mais ser ampliado. Além disso, Garcia Burr queria consolidar seus sistemas de planejamento de recursos corporativos (ERP) e gestão de relacionamentos com clientes (CRM) e, ao mesmo tempo, melhorar o acesso para os usuários.

O grupo decidiu abordar esses desafios implementando uma única plataforma IP capaz de oferecer suporte a voz, vídeo e dados.

Solução e resultados

Depois de considerar cuidadosamente as opções, Garcia Burr optou pelo Cisco® Unified Communications 500 Series, um sistema de comunicação de custo acessível e fácil de gerenciar que oferece suporte a 8 e 104 usuários. Além de recursos combinados de voz, dados, vídeo e conexão sem fio, o Cisco 500 Series:

- Oferece suporte a uma ampla variedade de modelos de telefone IP.
- Elimina a necessidade de vários servidores.
- Integra-se totalmente com aplicativos existentes e sistemas de ERP.
- Aumenta consideravelmente a produtividade dos funcionários.

A solução, implementada pela NSP Chile, Parceiro Certificado Cisco Premier, atraiu Garcia Burr porque era altamente flexível e tinha preços razoáveis. A empresa também gostou da ideia de ter um único cabeamento para voz e dados.

O grupo já está observando os benefícios tangíveis do novo sistema. Além de economizar espaço no data center, o departamento de TI pode agora gerenciar todos os dispositivos, serviços e configurações de rede de uma única localização. A empresa também está encaminhando chamadas através da rede corporativa, em vez de rede de telefonia pública comutada (PSTN), permitindo uma economia de 7% ao mês em chamadas de longa distância.

Os funcionários e clientes já estão observando a diferença. As chamadas recebidas no escritório podem ser facilmente redirecionadas para celulares. Menos chamadas caem ou são

perdidas. É bem mais fácil transferir chamadas entre os locais. Os gargalos para acessar os sistemas corporativos de ERP e CRM foram removidos, permitindo que os usuários obtenham acesso instantâneo aos dados necessários, onde e quando quiserem.

Além disso, a plataforma Cisco Unified Communications também pode ser usada para oferecer suporte de câmeras de vigilância de vídeo no local.



“A Cisco Unified Communications transformou completamente a nossa empresa. Isso nos permitiu cortar custos, melhorar a produtividade e fornecer um serviço superior a nossos clientes. Estamos muito satisfeitos com os resultados.”

Juan Arroyo

Garcia Burr Group, Gerente de TI

Para obter mais informações

Para saber mais sobre o Cisco Unified Communications 500 Series, clique [aqui](#) ●