

> BANCO SIMPLIFICA SISTEMA DE COMUNICACIONES AUMENTANDO PRODUCTIVIDAD Y EFICIENCIA



NORTEL



BANCO CORPBANCA

Caso de Estudio

Mucho más que tecnología

El escenario

Tras un proceso de venta y fusión con otros bancos, BANCO CORPBANCA nace en Chile a partir del año 1997. Desde ese momento la corporación, como estrategia de negocio, redefinió su mercado objetivo, enfocándose al segmento medio de la población y las pequeñas y medianas empresas. Luego adquirió la cartera de préstamos de otra entidad bancaria y así BANCO CORPBANCA inició su participación en el segmento de ingresos medios-bajos de la población.

Tal maniobra le ha permitido al banco alcanzar el segundo mayor crecimiento de colocaciones en el sistema, en los últimos siete años. Además, ha conseguido tener una alta rentabilidad sobre capital y reservas promedio a partir de Diciembre de 2001 hasta la fecha. Con 66 sucursales distribuidas por todo el país, el principal objetivo de BANCO CORPBANCA es satisfacer las necesidades de sus clientes, con la más avanzada tecnología, un completo portafolio de productos y servicios, y un equipo humano comprometido.

El desafío

BANCO CORPBANCA necesitaba realizar una actualización tecnológica que le permitiera administrar de manera eficaz su sistema de comunicación, pues este no contaba con las aplicaciones adecuadas para asegurar el éxito en su modelo de negocio.

Una de las dificultades más grandes que tenía la empresa era que su sistema de comunicaciones estaba constituido por diferentes plataformas, máquinas y modelos telefónicos. Con este panorama, el banco se enfrentaba a diversos problemas como la vigencia de las máquinas, fallas al programar un modelo nuevo o tener aplicaciones con arquitecturas cerradas. El sistema no era escalable y tampoco tenía muchas posibilidades para robustecerlo.

“La empresa nunca ha recibido ningún reclamo por alguna programación que no se haya podido realizar, además Nortel tiene una amplia experiencia en telefonía y unos excelentes partners en la parte técnica, por eso sentimos confianza y buen respaldo”.

— Cristian Noriega del área de telefonía del banco.

De otro lado, su esquema de comunicación se encontraba distribuido por todo el país, esto no permitía administrar los equipos desde una central lo cual generaba un problema logístico y económico mayor pues era necesario desplazar con frecuencia el personal técnico por todo el territorio nacional, además de que se entorpecían muchas de las funciones de la empresa, desmejorando así su calidad en el servicio.

Para las comunicaciones internas, la entidad realizaba llamadas a través del sistema privado de telefonía ya fuera en el área local o a larga distancia nacional, haciendo que los costos fueran más elevados.

La solución

BANCO CORPBANCA se dio a la tarea de buscar un proveedor idóneo y tras evaluar diferentes soluciones ofrecidas en el mercado, el grupo eligió hacer la renovación con la tecnología de Nortel pues esta le proporcionaba las soluciones apropiadas para su perfil de negocio. Para superar los desafíos, la compañía optó por la implementación del Communication Server 1000, una solución diseñada para gerenciar comunicaciones de voz permitiendo aplicaciones avanzadas de voz sobre IP, call center, mensajería unificada y movilidad, de acuerdo a las necesidades del cliente.

Así mismo, eligió una plataforma de

comunicaciones que le garantiza un alto nivel de disponibilidad y escalabilidad, además de ofrecerle las funcionalidades requeridas para sus necesidades. De otro lado, le permite un crecimiento modular, basado en estándares abiertos y soportando telefonía sobre Internet para comunicar las sucursales mediante convergencia de voz y datos en forma transparente. Communication Server 1000 soporta más de mil teléfonos para la red de BANCO CORPBANCA permitiendo así una comunicación fluida en la compañía.

El resultado

- > Aumentó la productividad y eficiencia de la compañía.
- > Optimizó los procesos de comunicación.
- > Redujo costos al disminuir drásticamente el consumo de llamadas hacia la red de telefonía pública.

Una de las principales razones por las que BANCO CORPBANCA se inclinó por Nortel fue la solidez de sus aplicaciones, según Cristian Noriega del área de telefonía del banco. “La empresa nunca ha recibido ningún reclamo por alguna programación que no se haya podido realizar, además Nortel tiene una amplia experiencia en telefonía y unos excelentes partners en la parte técnica, por eso sentimos confianza y buen respaldo”. En cuanto a los resultados, lo más importante fue la instalación de una plataforma centralizada que permitiera

administrar desde un sólo lugar y de manera eficaz tanto las comunicaciones de la empresa, como las soluciones y equipos implementados. Ahora BANCO CORPBANCA tiene la posibilidad de tener un sistema de comunicación privado que le ahorró alrededor de una 15% en llamadas LDN, además, se logró integrar en forma transparente a las 66 sucursales permitiendo una comunicación fluida, con alta calidad y seguridad tanto para el usuario interno como externo.

“Con el sistema privado de llamadas se usaban más o menos 2 líneas por sucursal, con la telefonía IP tenemos hasta 8 canales y en algunos lugares hasta 10, entonces se eliminaron las congestiones que existía cuando se hacían llamados entre regiones además de mejorar el servicio. Además le damos una buena imagen a nuestros clientes y hemos aumentado nuestra agilidad interna”, asegura Noriega.

La migración hacia la nueva infraestructura no solamente implicó cambios en la plataforma de comunicaciones, como valor agregado, mejoraron los procesos asociados al desempeño de las redes LAN y WAN permitiendo así elevar la eficiencia en todas las áreas corporativas, ya que los usuarios disponen de herramientas de última generación para realizar su trabajo.

Ante los excelentes resultados BANCO CORPBANCA inició la construcción de edificio corporativo de aproximadamente veinticinco pisos que estará equipado con tecnología de Nortel.

Nortel es un líder reconocido en la entrega de capacidades de comunicación que hacen que la promesa de Negocios Hechos Simples sea una realidad para nuestros clientes. Nuestras tecnologías de siguiente generación, tanto para los proveedores de servicio como para las redes empresariales, soportan aplicaciones multimedia y críticas para los negocios. Las tecnologías de Nortel están diseñadas para ayudar a eliminar las barreras de actuales referentes a eficiencia, velocidad y rendimiento al simplificar las redes y conectar a la gente con la información que necesitan cuando la necesitan. Nortel hace negocios en más de 150 países alrededor del mundo. Para más información, visite Nortel en Internet en www.nortel.com. Para las noticias de Nortel más recientes, visite www.nortel.com/news.

Para más información, contacte a su representante de Nortel, o llama al 1-800-4 NORTEL ó 1-800-466-7835 desde cualquier lugar en Norteamérica.

Nortel, el logotipo de Nortel, Nortel Business Made Simple, y el Globemark son marcas registradas de Nortel Networks. Todas las demás marcas son propiedad de sus dueños.

Copyright © 2007 Nortel Networks. Todos los derechos reservados. Información en este documento esta sujeto a cambio sin previo aviso. Nortel no asume responsabilidad por errores que puedan aparecer en este documento

In the United States:
Nortel
35 Davis Drive
Research Triangle Park, NC 27709 USA

In Canada:
Nortel
195 The West Mall
Toronto, Ontario M9C 5K1 Canada

In Caribbean and Latin America:
Nortel
1500 Concorde Terrace
Sunrise, FL 33323 USA

In Europe:
Nortel
Maidenhead Office Park, Westacott Way
Maidenhead Berkshire SL6 3QH UK

In Asia:
Nortel
United Square
101 Thomson Road
Singapore 307591
Phone: (65) 6287 2877



> BUSINESS MADE SIMPLE