

**Ciente**

Interflora Iberia

**Sector**

Retail

**Productos y servicios**

Colt INTERactiv, Cloud UC y Colt DCA

**Negocio**

Venta de flores y plantas al por menor

**Reto**

Seguridad, velocidad y calidad sin incidencias en sus comunicaciones

## Interflora Iberia mejora la calidad del servicio y la gestión de pedidos apoyándose en soluciones de Colt: red inteligente, solución de contact center y centralita virtual con acceso web dedicado

### La compañía también gestiona con Colt su servicio de atención al cliente

Presente en España desde 1951, Interflora es la compañía líder en el negocio de la gestión de encargos florales y plantas naturales en nuestro país, y una de las divisiones más significativas de la red global de Fleurop Inc., organización con sede en Suiza y presencia en más de 150 países a través de una red de 50.000 floristerías asociadas en todo el mundo, de las que 1.700 son españolas.

La compañía registró en 2016 unas ventas de 15 millones de euros en España, un 5% más que el año anterior. La recuperación de la demanda tras años de caídas consecutivas debido al impacto de la crisis económica y al incremento de los pedidos recibidos a través de Internet están detrás de este importante repunte que presumiblemente seguirá en aumento debido a la apertura de operaciones en Portugal desde enero de 2017.

Interflora es consciente de que su canal de e-commerce presenta una tendencia al alza en lo que se refiere al impacto en la facturación de la compañía: “de los más de 250.000 pedidos realizados a lo largo de 2016, alrededor del 65% fueron online y las previsiones apuntan

a seguir creciendo en este canal. San Valentín -14 de febrero- Sant Jordi -23 de abril- y el Día de la Madre -primer domingo de mayo- constituyen los picos de demanda de flores en España y los pedidos realizados a través de la web representan ya buena parte del total de los recibidos”, comenta Gustavo Fernández-Baillo, Director de Sistemas de Información de Interflora Iberia.

Teniendo este dato en cuenta, y como parte de una decisión estratégica, Interflora migró su infraestructura a la nube sobre la plataforma de Servicios Web de Amazon (AWS) para ejecutar sus sistemas de plataformas de comercio electrónico y de back-end. Mediante el uso de AWS, la empresa puede manejar picos estacionales de los pedidos y puede actualizar de forma rápida y sencilla su plataforma de comercio electrónico, al tiempo que ha conseguido que sus procesos internos de negocio sean más eficientes.

Dentro de esta lógica, Interflora necesitaba seguridad, velocidad y calidad sin incidencias en sus comunicaciones y para ello confió en Colt contratando una línea DCA (Dedicated Cloud Access). El servicio brinda la seguridad que Interflora necesita para proteger sus datos

y los de sus clientes, algo crítico para una compañía cuyo negocio está principalmente en Internet, garantizando que todos los datos que se recogen están protegidos y fluyen sin problemas a su nube. Además de la línea DCA, Interflora contrató con Colt los números 902 y 91 para pedidos, atención al cliente, atención a afiliados (Colt INTERactiv) y la Centralita Virtual (Cloud UC).

Gracias a la solución Colt INTERactiv, los flujos de llamadas recibidas en múltiples números de acceso transitan de manera optimizada hasta los servidores vocales interactivos, y se distribuyen a los agentes mejor cualificados aplicando una serie de criterios fácilmente configurables por Interflora. La solución aporta la flexibilidad y la seguridad necesaria al correcto ajuste de los flujos en momentos de intensa actividad donde la integración y el control de centros de respaldo, la configuración de nuevos enrutamientos, la activación en tiempo real de planes de contingencia o la medición de la satisfacción del cliente deben implementarse de forma transparente, eficaz y rápida. Una serie de indicadores y alertas en tiempo real permiten alinear el servicio de atención al cliente a las realidades del negocio. No todo es tecnología, e Interflora

también se apoyó en la experiencia, la consultoría y el soporte dedicado de Colt para la implementación de un servicio orientado a facilitar la gestión interna, mejorar su imagen corporativa y alcanzar una experiencia de cliente de gran calidad.

#### Acceso dedicado

El servicio Colt Dedicated Cloud Access (DCA) ofrece conectividad de red privada segura y fiable entre centros de trabajo o centros de datos de empresa y la nube Amazon Web Services utilizando el servicio Direct Connect. De esta forma, Interflora cuenta con un acceso Ethernet e IP VPN a los puntos de acceso de red privada Direct Connect.

Colt posee y opera una red en Europa y Asia-Pacífico con acceso directo de fibra a más de 700 Centros de Datos y más de 24.000 sedes corporativa, lo que implica el control de extremo a extremo entre el acceso a la empresa y el proveedor del servicio en la nube. Asimismo, la baja latencia de dicha red garantiza que los datos circulen por las rutas de latencia más baja hacia la nube de AWS.

El tráfico entre cualquier oficina del cliente y el PoP de acceso ExpressRoute se enruta íntegramente a través de la red Colt, de modo que Interflora puede confiar en la seguridad de su tráfico crítico, al tiempo que cuenta con una serie de opciones avanzadas de configuración orientadas a la alta disponibilidad y a la recuperación de desastres.

Por su parte, con la Centralita Virtual Cloud UC Interflora mejora la eficiencia a través de la convergencia de sus comunicaciones, "garantizando la misma experiencia de usuario a través de los distintos dispositivos y geografías, lo que posibilita un aumento de las ventas gracias a una comunicación sencilla con los clientes" apunta Gustavo Fernández-Baillo.

La centralita, además, no requiere de inversiones en equipamiento gracias a un modelo de pago por uso y garantiza la continuidad del servicio debido a sus cualidades de solución segura y robusta gestionada por Colt.

#### Atención al cliente

Interflora cuenta también con Colt para gestionar su Contact Centre mediante Colt INTERactiv, lo que redundará en un aumento de la satisfacción de los clientes gracias a una mejor clasificación de las llamadas entrantes y a la reducción de los tiempos de espera.

"Con este servicio, podemos optimizar los recursos poniendo en cola llamadas durante los momentos punta del año (San Valentín, Sant Jordi y Día de la Madre) y asignando llamadas a diferentes destinos basados en la capacidad del sitio o en los recursos del agente", continúa el Director de Sistemas de la compañía.

Los agentes del centro de atención al cliente pueden controlar sus llamadas y su interfaz de aplicación desde cualquier ubicación gracias al portal web de Colt, ofreciendo así, numerosas posibilidades de soluciones de contingencia en caso de desastre.

Además, Interflora dispone de un portal web de gestión avanzado y de fácil manejo, que le da total autonomía a la hora de aplicar cambios urgentes pudiendo alinearse con las necesidades del negocio. Un claro ejemplo es la posibilidad de integrar de forma totalmente transparente, sin inversión y en un único entorno de gestión los agentes de Portugal, mediante una única plataforma que cubre 13 países Europeos Colt.

Entre los beneficios que el Director de Sistemas de Información de Interflora Iberia enumera de su relación con Colt, destacan de manera especial la reducción de costes, la calidad del servicio manifestado por la ausencia de incidencias y la mejora en la gestión

interna de las soluciones. La fiabilidad de la marca, la atención personal del comercial y la consultoría dedicada a la cuenta día a día son otras de las cuestiones que Interflora señala como valores de Colt.

De forma específica, con la solución de atención al cliente Colt INTERactiv y la centralita virtual Cloud UC, Interflora ha conseguido mejorar la productividad de la gestión de pedidos en días como el de la Madre en el que la demanda colapsaba las posibilidades de la compañía de atenderlos. "Colt nos acompañó en todo el proceso de migración y supo aportar consejos diferenciadores. Ahora esa gestión es más rápida y podemos dimensionar los equipos para atender los picos de demanda", señala Fernández-Baillo.

"Con las soluciones Colt INTERactiv y Cloud UC hemos mejorado la eficiencia a través de la convergencia de las comunicaciones, garantizando la misma experiencia de usuario a través de los distintos dispositivos y geografías, lo que posibilita un aumento de las ventas gracias a una comunicación sencilla con los clientes"

**Gustavo Fernández-Baillo,**  
**Director de Sistemas de**  
**Información de Interflora**  
**Iberia.**



Para más información,  
contacte con nosotros:

**900 800 607**  
**sales@colt.net**  
**colt.net/es**