

Case Study

BNZSA apuntala su crecimiento con los servicios de Colt



Nombre del cliente
BNZSA

Negocio
Generación de leads

Sector
Telemarketing

Productos y servicios
SIP Trunking
multicountry

IP Access 3Gbs

Reto
Llegar a toda Europa con llamadas generadas en España, con numeraciones locales, y sostener el crecimiento del tráfico

El principal desafío era buscar un sistema que te diera la calidad suficiente, que el servicio fuera continuo, que no hubiera interrupciones en las llamadas. Al principio estábamos utilizando otro proveedor y nos costaba llegar a estos estándares. Aquí Colt ha jugado un papel muy importante, porque desde que hemos empezado a trabajar con ellos no hemos tenido ningún problema

Alex Biet, director TI de BNZSA

La agencia de marketing directo BNZSA tiene su sede principal en España, pero sus miras son internacionales. Una parte importante de su negocio es el telemarketing, con lo que tener un proveedor de telecomunicaciones fiable es clave. La compañía tiene oficinas también en Francia, Reino Unido y Marruecos. Pero todas sus llamadas salen desde España. Por eso necesitaba un servicio de VoIP que le ahorrara costes y le permitiera alcanzar múltiples países con una numeración local. Para lograrlo Colt le proporciona el servicio de SIP Trunking multicountry, así como una conexión dedicada de 3Gbs, para soportar todo el tráfico.

Alex Biet, director TI de BNZSA, explica la necesidad que tiene su compañía de un servicio de llamadas de calidad, capaz de abarcar varios países con numeraciones locales. Además, tener las comunicaciones unificadas ha sido una de las facilidades que ha encontrado la compañía en su expansión en Europa.

BNZSA apuntala su crecimiento con los servicios de Colt

El negocio de BNZSA es poner en contacto a sus clientes con potenciales clientes de estos. Se trata de generar leads: conseguir los datos de contacto de estos potenciales compradores. Así sus clientes ahorran tiempo en su labor de ventas y afinan el tiro. Cuando

empezaron en 2013 eran 7 personas. Pero en estos años su crecimiento ha sido meteórico. A día de hoy son 200 empleados, tienen su call center principal a las afueras de Madrid y oficinas en Reino Unido, Francia y Marruecos.

La compañía trabaja con Colt desde 2017, a través de la consultora Acacia TI. Alex Biet, director TI de BNZSA y responsable de la disponibilidad de toda la infraestructura, desde los servidores locales a las líneas de teléfono, desgrana la importancia de las soluciones tecnológicas para el negocio. "Utilizamos los productos de Colt de forma casi integral para nuestro negocio. Hacer llamadas es una parte esencial de nuestra actividad diaria", destaca. "Colt nos proporciona el servicio de SIP Trunk (VoIP). Y tenemos también una conexión dedicada con Colt, sobre la que tenemos otro SIP Trunk sobre VPN".

BNZSA solo trabaja en el mercado B2B y solo con clientes del sector TI. Su especialización es una de las claves de su crecimiento acelerado. Entre sus clientes están algunas de las marcas más conocidas de IT. Aunque también atiende a empresas de menor tamaño. Lo hace con una plantilla que incluye a 80 agentes en España y otros 50 en Marruecos, que se completan con decenas de empleados en las oficinas europeas. Realizan campañas en 14 idiomas con personal nativo.

Pero todas las llamadas, independientemente del país donde esté el agente, salen desde España. Por eso, la compañía usa un SIP Trunking multicountry. “Como tenemos sedes en Inglaterra y en Francia, nos permite dar a los agentes numeración de estos países. Así los clientes a los que llamas responden mejor”, apunta Biet. El responsable de TI hace hincapié en que el sistema de llamadas tiene que tener calidad en todos los sentidos — sin interrupciones, claridad en la voz, volumen adecuado— y valora los estándares del servicio de Colt. A esto se suma que el sistema de VoIP permite ahorrar costes en los servicios de voz.

La continuidad de un servicio de llamadas de calidad es crítico para el negocio de BNZSA. Biet advierte que una caída de una hora o de media hora puede suponer una gran pérdida para la compañía. Otra de las necesidades de BNZSA tiene que ver con las comunicaciones unificadas en todos los países donde están. Es una empresa que mira hacia Europa e incluso más allá. El contar con un único proveedor de telecomunicaciones, como Colt, simplifica la gestión IT y evita posibles inoperancias.

Hasta llegar hasta la expansión europea, la compañía ha tenido que gestionar su crecimiento. Y una parte importante han sido los recursos IT. “Como pequeña empresa, el desafío que teníamos era que no puedes invertir de primeras en todos los servicios”, explica Biet. “Colt aquí nos ayudó mucho, porque empiezas con un canal de voz, un SIP Trunking, luego con dos y con tres. Se puede incrementar muy fácil y rápido”.

La adaptación al teletrabajo

El crecimiento se prevé y se puede planificar. Pero BNZSA también ha sabido adaptarse a situaciones repentinas. Como el confinamiento decretado en marzo. “Cuando supimos que nos iban a confinar, tomamos la decisión el viernes de enviar a todos a casa y el lunes ya teníamos más de 100 pequeñas oficinas en las casas”, comenta el director de TI.

En aquel momento hubo un incremento sensible en la utilización de la red. “Fue la gente de Colt la que nos notificó que estábamos utilizando más del 90% de vuestra capacidad de acceso a Internet”, recuerda Biet. “Podimos aumentar el ancho de banda sin problemas. Ahora ya tenemos 3 Gbs dedicados, que es más que suficiente para lo que hacemos nosotros”. Cuando empezó el confinamiento y el trabajo en remoto, Colt hizo el ejercicio de comprobar quiénes de sus clientes estaban llegando a los niveles máximos de su capacidad contratada,

con el fin de ofrecerles la opción de ampliar el ancho de banda antes de que llegar a la saturación.

Meses después del primer confinamiento, la mayoría de la plantilla de BNZSA sigue conectada desde sus casas. Pese a lo delicado de la situación y a lo extraordinario de las circunstancias, Biet está satisfecho con los servicios TI: “Como nosotros nos exigimos a nosotros mismos tener calidad, también lo pedimos de nuestros proveedores. Y Colt cumple con eficacia. Además, a mí me ha simplificado la gestión de TI. Si necesito más capacidad están pendientes. Si se me cae el router me llaman ellos para ver qué ocurre”.

La relación de cliente y proveedor se produce mediante la intermediación del partner de Colt Acacia TI. Ellos realizan una labor específica, de dedicación personalizada a BNZSA y consultoría. El resultado es una agilidad en la respuesta, necesaria para la evolución del negocio de la compañía. “A nosotros nos ayuda mucho, porque no somos una compañía que contrate un acceso a Internet y durante 15 años ya no hablemos más. Estamos en continuo movimiento, cambiamos rápido de proyectos. Y las necesidades también cambian”, destaca Biet. “No creo que haya un mes en que no hable con Acacia TI para preguntar, para pedir, para cualquier cosa”.

En estos momentos, BNZSA realiza 150 horas de llamadas (medidas en tiempo conectado o tiempo de habla) cada día, unas 3.500 horas mensuales. Es un volumen considerable que se soporta desde la oficina central de Madrid. Allí tienen sus propios servidores, que enrutan todo el tráfico. Por el momento la compañía planea seguir operando en local y no se plantea una migración a la nube. Pero tiene otros retos tecnológicos por delante.

Antes del estallido de la pandemia, la idea de BNZSA era abrir una sede en Asia, para atacar este mercado. La situación generada por la covid-19 ha frenado este impulso. Desde luego no es lo ideal abrir para trabajar telemáticamente. Pero el objetivo sigue presente y quieren buscar una solución para conectar las oficinas europeas con las del continente asiático. “Aquí el desafío sería tener las comunicaciones unificadas. Es algo en lo que Colt puede jugar un papel importante, porque tiene una red global y nos puede ayudar con esto”, remata Biet. Eso sí, habrá que esperar, como con muchos proyectos pendientes a día de hoy, a que la situación se normalice.



Para más información contacte con:

935 502 211
sales@colt.net
colt.net/es