



Grupo Santander maximiza los beneficios de su sistema de comunicaciones consolidando la Tecnología IP.

Banco Santander en Chile es la fusión de 15 entidades financieras, alcanzando un 29% del mercado. La última de estas fusiones, en 2004, corresponde a la absorción del Banco Santiago.

El proyecto de Migración a Telefonía sobre IP (ToIP) y uniformidad de la plataforma se convirtió en una prioridad para la operación del Banco.

La mayoría de estas entidades contaban con plataformas Ericsson (hoy Aastra), lo que permitió, en cada una de las compras y/o fusiones, ir integrándolas a una plataforma uniforme para todo el país.

La organización actual del Grupo Santander Chile cuenta con 9271 empleados, distribuidos en 397 oficinas, entre edificios principales y sucursales.

La actual plataforma está servida con un contrato de Managed Services con Teknos (Authorized Partner de Aastra, ex Ericsson Enterprise) que incluye una serie de servicios complementarios, tales como: Asistencia a la Gestión de Comunicaciones (TEM), Servicios de Calidad de Atención, gestión del Uso (Tarificación), etc.

OBJETIVOS

- Consolidar la tecnología de Telefonía IP (ToIP) al interior del Grupo Santander, cuya inserción se inició en Noviembre de 2005, con la actualización de la plataforma, y la instalación durante 2006 y 2007 de las primeras sucursales y "Supercajas" con telefonía IP.
- Producir el ahorro por la baja de los enlaces de voz privados, manteniendo la uniformidad de la plataforma, y utilizar los enlaces de datos de las sucursales para concentrar el tráfico de voz y datos.
- Uniformar la plataforma de todo el país.
- Dejar preparada la plataforma para extender las aplicaciones de comunicaciones unificadas, productividad, eficiencia, mejor calidad de atención ya disponibles y para implantar nuevos servicios avanzados que se seguirán introduciendo sobre las plataformas de telefonía IP (ToIP).

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

- Marzo - Agosto 2007: Actualización de la plataforma Ericsson a MX-One, habilitándola para el uso de terminales IP/SIP y entroncamiento IP/SIP.
- Reemplazo de enlaces de voz tradicionales por entroncamiento IP y migración de toda la Región Metropolitana a telefonía IP.
- Redistribución y actualización de los activos para uniformar la plataforma en todo el país y con capacidades de supervivencia en las sucursales de mayor número de terminales. Con ello se extienden las ventajas de ahorro de costos y nuevas funcionalidades a todas las empresas del Grupo Santander en Chile.

RESULTADO

- Gracias a estas actualizaciones, la plataforma ha quedado lista para utilizar sólo entroncamiento IP, troncales SIP, teléfonos IP/SIP en todas las sucursales.
- La inclusión de mayor número de entroncamientos IP/SIP terminales IP/SIP se realiza a un costo marginal.



BENEFICIOS

REDUCCIÓN DE COSTOS

- Ahorro al utilizarse la red IP para voz y datos.
- Reducción del costo de mantenimiento.
Mantenimiento de la independencia de los operadores, permitiendo una negociación permanente.
- Optimización, gracias a la uniformidad a la plataforma, del gasto en llamadas de teléfonos fijos a celulares, a través del enrutamiento de llamadas a núcleos de conversión.
- Extensión de un registro de tarificación uniforme a todas las sucursales de la plataforma, permitiendo una mejor gestión del uso telefónico y el correspondiente control del gasto.

OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS

- Protección de la inversión del Banco al permitir la actualización de la plataforma a tecnología IP/SIP de última generación, financiada con los ahorros de líneas fijas y con un mínimo impacto en la organización.
- Configuración flexible de la plataforma que permite combinar entroncamiento y networking IP/SIP con tecnologías tradicionales (ISDN, CAS, análogo, etc) cambiando estas últimas a entroncamiento IP con inversiones marginales.
- Configuración flexible de la plataforma que permite combinar teléfonos IP/SIP con teléfonos digitales existentes sin pérdida de funcionalidades y definir un plan de migración de estos últimos según sea la necesidad/beneficio de cada cambio.
- Aprovechamiento de infraestructura de los activos actualizados como equipamiento de emergencia para sucursales remotas.

MEJORAS DE PRODUCTIVIDAD

- Capacidad para extender las actuales y/o implantar nuevas aplicaciones de mejora de productividad y eficiencia a todas las dependencias del Grupo Santander:
- Flexibilidad del puesto de trabajo (ej. Jefes de operaciones virtuales que se mueven con su anexo de sucursal en sucursal por toda la plataforma)

- Mensajería unificada (integración de correo electrónico, fax y telefonía)
- Integración fija/móvil (utilización de teléfonos móviles como extensiones de la plataforma)
- Contactabilidad y Presencia (colaboración, integración de la telefonía a aplicaciones vía CTI, manejo de directorios, integración de disponibilidad y calendarios, etc.)
- Teletrabajo.

Ciente:

Grupo Santander, Chile.

Objetivo del Cliente:

- Consolidar la tecnología de VoIP al interior del Grupo Santander
- Producir el ahorro por la baja de los enlaces F1, manteniendo la uniformidad de la plataforma, y utilizar los enlaces de datos de las sucursales para concentrar el tráfico de voz y datos
- Uniformar la plataforma de todo el país.
- Dejar preparada la plataforma para desarrollar las aplicaciones de comunicaciones justificadas, productividad, eficiencia, mejor calidad de atención.

Solución Teknos-Aastra

- MX-One
- Servicios de Asistencia a la Gestión de Telecomunicaciones.



Teknos premiado por segunda vez como mejor proveedor del grupo Santander, en el área tecnología. (29 de mayo , 2005)