



## Caso de éxito

Contec

Resumen ejecutivo

Solución

Análisis situación inicial

Plan de acción

OTP

Seguimiento de medidas

Outsourcing del servicio

Beneficios



Contec es la empresa líder de TEM en España, con referencias en los principales sectores y experiencia en todo tipo de proyectos.

- **Experiencia:** Contamos con más de diez años de experiencia en el sector.
- **Conocimiento:** Gestionamos más de 50 millones de euros anuales en consumo de telecomunicaciones.
- **Recursos:** Personal especializado que realiza más de 3.000 gestiones de telecomunicaciones mensuales.
- **Tecnología:** CONTEC cuenta con soluciones propias que permiten la automatización de la generación de informes, detección de alarmas, generación de medidas de optimización,...
- **Referencias:** En todos los sectores de actividad y en empresas de diferentes tamaños.

- **Outsourcing de servicios:** Permite reducir tanto los costes directos como los indirectos. El cliente contará con tres perfiles especializados que gestionarán todas sus telecomunicaciones (consultor, gestor y controller).
- **Proyectos de ahorro:** Servicios orientados a la reducción de costes. Contec pone a su disposición su conocimiento ayudándole en RFP, pliegos o realizando proyectos Success fee.
- **Proyectos tecnológicos:** Gracias a nuestro conocimiento del sector, las tecnología y el mundo empresarial podemos ayudarle a evaluar sus necesidades tecnológicas y como cubrirlas. Contec le podrá proporcionar asesoramiento independiente.
- **Consultoría estratégica:** CONTEC cuenta con conocimiento y experiencia para poder apoyar a las empresas en este tipo de proyectos donde se deben alinear necesidades tecnológicas y de negocio.

# Resumen ejecutivo



**Cliente:** Empresa Multinacional del ámbito de la ingeniería civil y la consultoría tecnológica.

**Empleados:** 3.000.

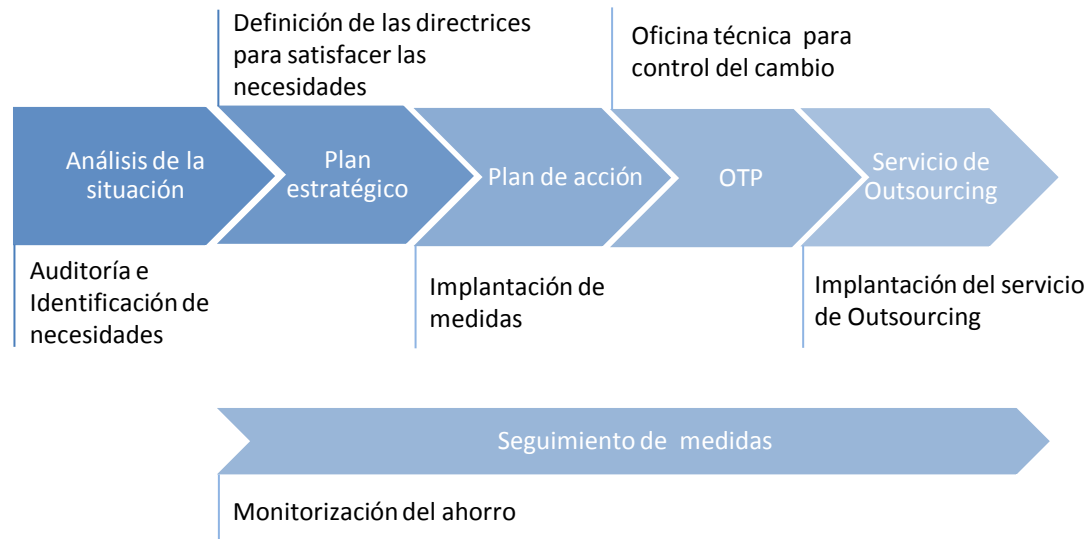
**Reto:** Ordenar y optimizar los servicios de telecomunicaciones de la compañía sentando las bases que permitieran continuar con el crecimiento orgánico e inorgánico experimentado durante los últimos años, tanto a nivel nacional como internacional.

**Solución:** Contec Consulting llevó a cabo una solución integral con alcance para todos los servicios del Grupo a través de las siguientes líneas de actuación:

- Plan estratégico de telecomunicaciones corporativas.
- Oficina Técnica de Proyectos.
- Outsourcing de la gestión de las telecomunicaciones.

## Beneficios:

- Reducción de costes directos asociados a los servicios contratados.
- Reducción de costes indirectos mediante la implantación de procedimientos y mejoras en la gestión.
- Concienciación de los costes en telecomunicaciones por parte de la Dirección y la plantilla.
- Mejora global del servicio mediante la implantación de nuevos escenarios tecnológicos.



## Fases:

- **Análisis de la situación:** con el objetivo de conocer la situación real de la compañía a nivel de servicios facturados por parte de los proveedores e identificar las necesidades tecnológicas que se derivan de los requerimientos funcionales del cliente.
- **Plan estratégico:** a partir de las necesidades y los requisitos identificados se establece un plan estratégico contemplando cuál debe ser la situación ideal de la compañía en materia de telecomunicaciones, teniendo en cuenta que ésta debe estar alineada con las perspectivas de negocio a medio plazo (3-5 años).
- **Plan de acción:** se definen todas las tareas/proyectos que deben llevarse a cabo con el fin de ajustar la situación inicial de la compañía a la definida en el plan estratégico.
- **OTP:** para el seguimiento de los proyectos más complejos se define una Oficina Técnica de Proyectos encargada de su seguimiento y supervisión
- **Servicio de outsourcing:** Implantación del modelo “Control y Optimización Continuada con Servicios Gestionados (COCSG)” y puesta en marcha.

# Análisis de la situación inicial



## Auditoría

- Revisión de inventario
- Análisis histórico de la información de consumo
- Verificación de tarifas aplicadas respecto las condiciones indicadas en los contratos
- Patrones de consumo e identificación de tipologías con mayor impacto económico

Recopilación y  
tratamiento  
información

## Análisis de necesidades

- Revisión de perfiles de usuario
- Identificación de elementos *core* para el negocio
- Requisitos y particularidades de la prestación del servicio

Parametrización  
de necesidades

## Análisis de opciones tecnológicas

- Análisis Coste-Beneficio de diferentes opciones tecnológicas
  - Telefonía IP
  - Convergencia fijo-móvil
  - Servicios cloud
  - Servicios avanzados de datos

Alcance  
Tecnológico

Inicialmente se realizó una profunda revisión de todos los aspectos relacionados con las telecomunicaciones y su impacto en la compañía, determinándose para ello tres líneas de actuación:

- **Auditoría:** recopilación de toda la información disponible y solicitud de la faltante a los proveedores, así como su tratamiento, análisis y preparación para la toma de decisiones.
- **Análisis de necesidades:** toma de requerimientos del cliente en materia de telecomunicaciones y revisión de los procedimientos establecidos.
- **Análisis de opciones tecnológicas:** análisis del alcance tecnológico para el cumplimiento de los requisitos definidos.



A partir del resultado de la situación inicial del cliente y de acuerdo a las directrices definidas en el Plan Estratégico, se identificaron las principales acciones a llevar a cabo para alinear los servicios con las necesidades del clientes, englobadas principalmente en los siguientes ámbitos:

- **Racionalización de los servicios contratados.**
- **Optimización de las condiciones económicas pactadas con los proveedores.**



### Objetivo

- Coordinar y supervisar los diferentes proyectos identificados que requerían un cambio de proveedor.
- Gestionar el cambio de forma efectiva y sin desviaciones respecto la planificación

### Proyectos

- Implantación de una Red corporativa de Voz
- Migración de las oficinas pequeñas a escenario convergente fijo-móvil
- Migración de los servicios fax tradicional a fax electrónico
- Implantación de nuevos accesos a la Red corporativa de Datos (MPLS-IP)

### Funciones

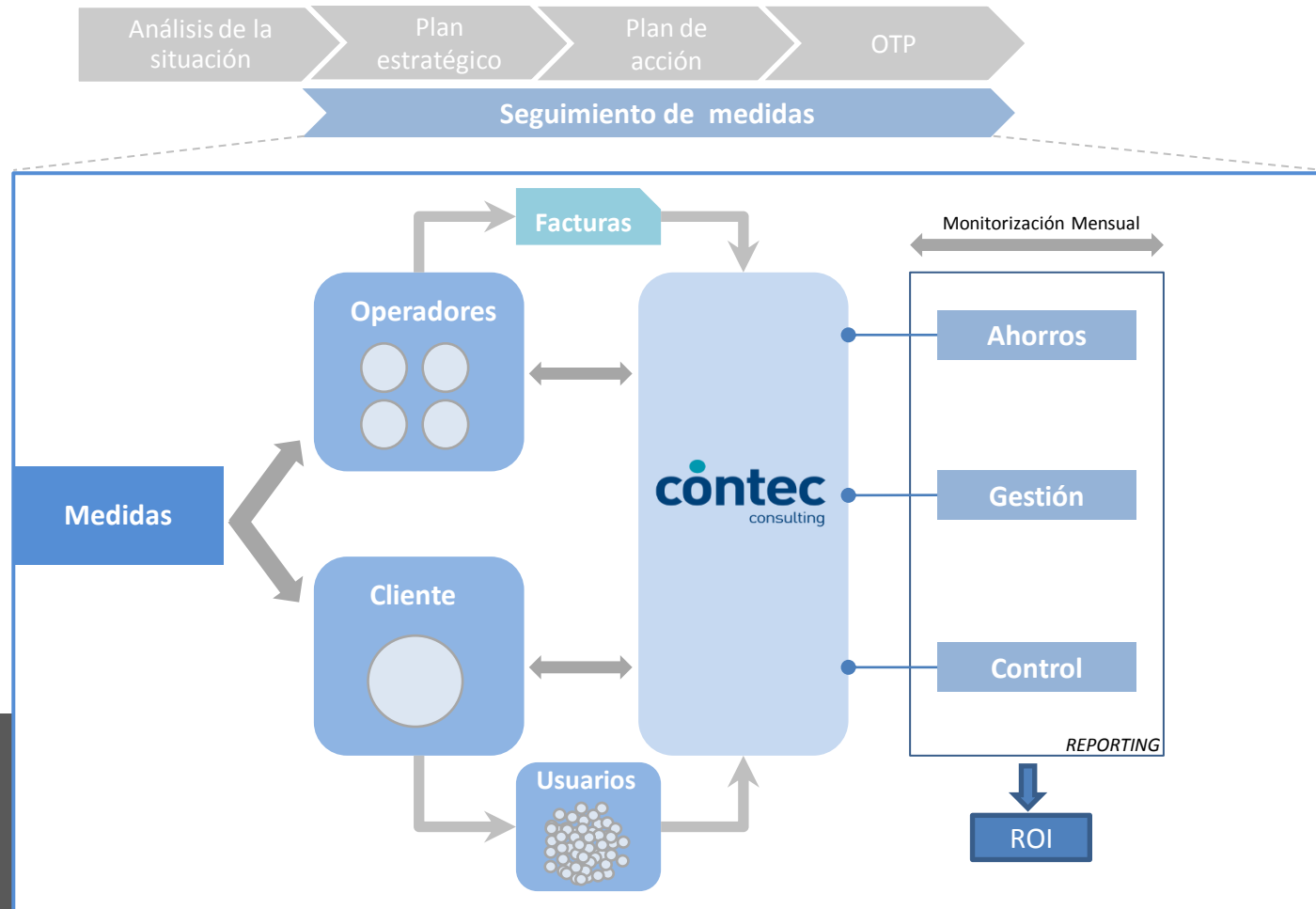
- Planificación y Organización de los proyectos
- Establecimiento de procedimientos a cumplir por el operador y diseño de protocolos de prueba
- Dirección y coordinación de las actuaciones de los proveedores
- Canalización de los requerimientos de la compañía
- Seguimiento de incidencias e interlocución con los agentes implicados
- Reporting y Tracking

El escenario de servicio seleccionado en el marco del RFP implicó que fuera necesario llevar a cabo un conjunto de proyectos que permitieran aprovechar todas las sinergias conseguidas en la negociación con los proveedores.

Contec estableció una Oficina Técnica de Proyectos (OTP) para la gestión de dichos proyectos, los cuales en algunos casos implicaban un cambio de proveedor y por tanto supervisar que la migración del servicio no produjera ningún coste adicional o se desviara del plan y calendario previstos.



# Seguimiento de medidas

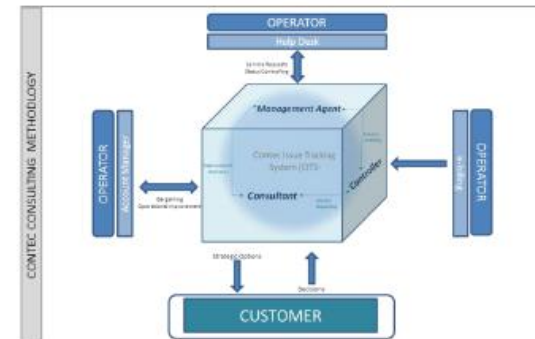
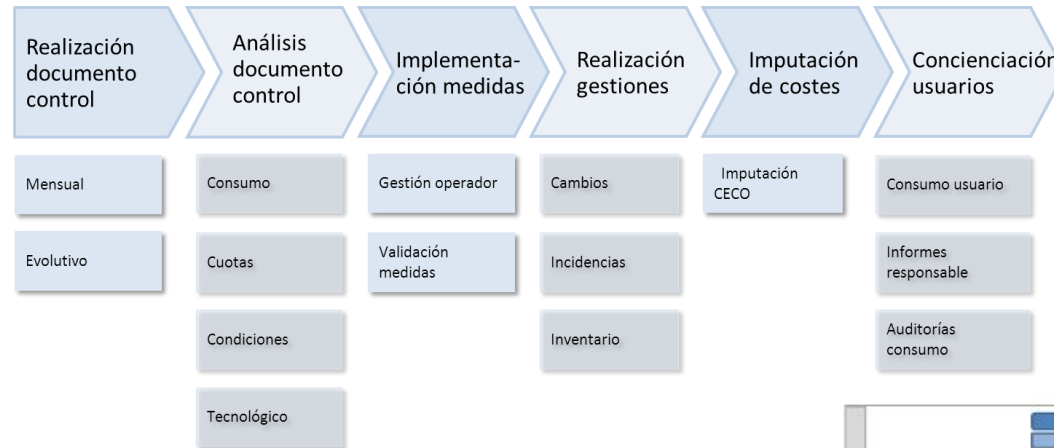


En paralelo a todas las acciones desarrolladas, Contec Consulting realizó un seguimiento de aquellas medidas con mayor impacto económico para el cliente durante todas las fases del proyecto global.

Adicionalmente, tras la finalización de la migración supervisada por la OTP se realizó un acompañamiento al cliente para ayudarle en la adaptación al nuevo escenario.

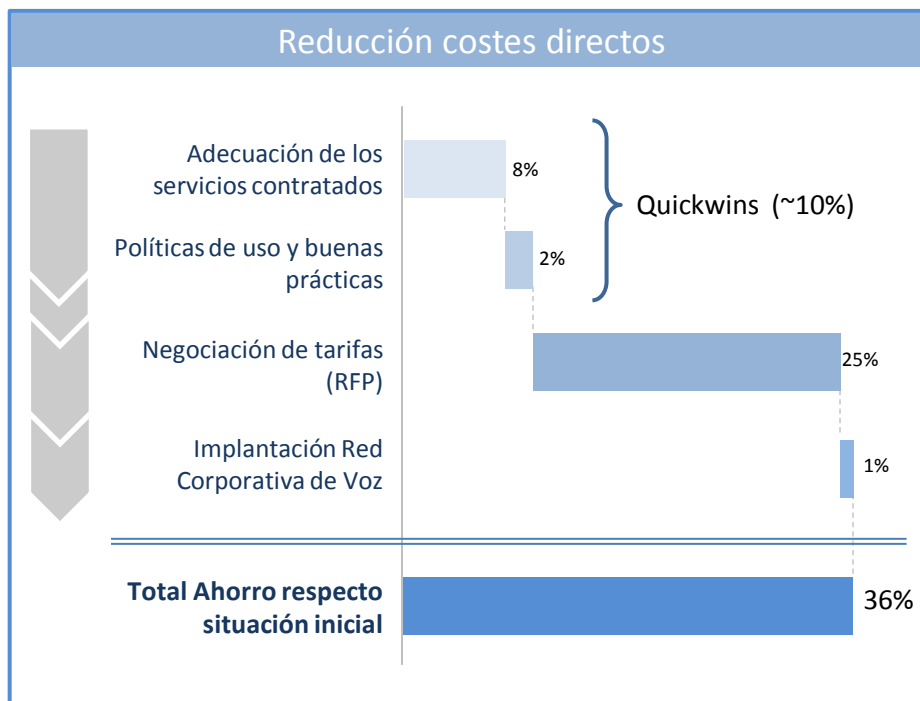


# Outsourcing del servicio



Finalmente, Contec implantó con éxito su modelo de “Control y Optimización Continua con Servicios Gestionados (COCSG)” para proveer al cliente de un servicio completo de Outsourcing en materia de telecomunicaciones. Dicho modelo está fundamentado en cuatro pilares principales:

- Control y supervisión de la facturación.
- Imputación inmediata de los costes a cada centro de coste.
- Concienciación del gasto en la organización.
- Gestión rápida y efectiva.



### Otros beneficios

Acciones	Beneficios
Políticas de Gestión	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Mayor nivel de servicio</b></li></ul>
Optimización de contratos	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>SLA</b></li><li>• <b>Mejores condiciones de pago</b></li><li>• <b>Consolidación de proveedores</b></li></ul>
Centralización de inventarios	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Mejor Gestión de los activos</b></li></ul>
Protocolos de atención a usuarios	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Menor tiempo de respuesta a usuarios</b></li><li>• <b>Menor tiempo de resolución de incidencias y peticiones</b></li></ul>

La realización del proyecto conllevó para el cliente beneficios económicos desde su comienzo, consiguiendo ahorros en costes directos cercanos al 10% y superiores al 35% a su finalización.

Asimismo, fruto de la implantación de las diferentes medidas y procedimientos, el cliente ha conseguido disponer de una situación en materia de telecomunicaciones ajustada a sus necesidades, con mayor nivel de servicio y adaptada tecnológicamente a los procesos de negocio actuales y previstos a medio-largo plazo.