

Salesland confía en Colt para su migración a VoIP

colt

SALESLAND

Fuerza de Ventas

Punto de Venta

Venta Remota

Venta Digital

Soluciones de Marketing

Cliente

Salesland

Negocio

Externalización de servicios de ventas

Sector

Business Services

Reto

Aumentar el crecimiento del negocio y ahorro de costes de los servicios de voz migrando a VoIP

Productos y servicios

Colt SIP Trunking Dedicado y IP Access

El negocio de Salesland se basa en la externalización de servicios de ventas. Desde el año 2000, selecciona, forma y dirige equipos comerciales, y desarrolla proyectos integrales de ventas para cumplir los objetivos y rentabilizar la inversión de sus clientes. Salesland ofrece, en definitiva, una solución global, que cubre todos los ámbitos de la comercialización directa e indirecta.

Para hacerlo cuenta con divisiones de telemarketing, de venta presencial (en tienda, mediante stands promocionales o a pie de calle), venta digital (que sirve de nexo para coordinar las acciones en las otras áreas) y de branding (creación de imagen de marca y de producto). Si el cliente así lo desea, la compañía se ocupa de todo el proceso que va desde el desarrollo de la campaña de comunicación hasta la propia venta.

Las empresas que recurren a sus servicios pertenecen a una amplia variedad de sectores, desde el financiero a las telecomunicaciones, pasando por la tecnología o el gran consumo. Nombres como Carrefour, Huawei, Microsoft, Bankinter, Carlsberg o Movistar, entre otras muchas empresas líderes, nutren su cartera de clientes. En 2017 la facturación

alcanzó los 130 millones de euros. Actualmente, la compañía está presente en España, Portugal, Perú, Colombia, Chile, México y Guatemala. Son siete mercados y 10.000 trabajadores para cubrirlos, que necesitan dividirse en equipos bien distribuidos y contar con un respaldo técnico sólido.

La relación de Salesland con Colt viene desde el 2010. Abel Sánchez, director del departamento de IT de Salesland, cuenta que las soluciones de Colt se utilizan en todas las áreas del negocio. El servicio IP Access ofrece a la compañía conexión a Internet de alta velocidad, que se utiliza en oficinas y para dar cobertura al personal que trabaja a pie de calle.

“Tenemos un crecimiento sostenido desde el año 2010 de en torno a un 30 o un 35%. Y tenemos el reto de sostenerlo. Cada vez usamos más minutos mensuales en voz y, en venta directa cada mes que pasa tenemos más conexiones concurrentes a nuestro sistema. Esto exige un proveedor de confianza detrás que te lo sostenga”, apunta Sánchez, que destaca la importancia de la voz en estas perspectivas de crecimiento.

La migración a VoIP

Hace ocho años Salesland tenía un contact center de 60 puestos, mientras que a día de hoy cuenta con 1.200 personas trabajando en telemarketing, repartidas entre Madrid, Sevilla, Barcelona, Bilbao y Oporto. Este fuerte incremento de personal da idea del papel que juegan las llamadas en el negocio de externalización de ventas. De ahí que la compañía haya decidido migrar a voz sobre IP (VoIP).

Hasta entonces funcionaba con el servicio tradicional de llamadas, ofrecido también por Colt. Y ahora la compañía ha acometido la migración de 10 primarios de cable coaxial a SIP Trunking, la solución VoIP de Colt, en busca de flexibilidad para escalar sus operaciones.

Para afrontar una campaña de ventas mayor de lo habitual, antes era necesario pedir ampliación de canales. Si la empresa necesitaba 30 canales tenía que venir personal de Colt para hacer la instalación de un primario para cada 30 canales. Ahora Sánchez solo lo tiene que pedir por email. El responsable de IT de Salesland señala que este proceso es mucho más rápido que el anterior y el ahorro de tiempo supone ganar –o no dejar de perder– oportunidad de negocio. En su sector los

crecimientos no siempre se prevén con mucha antelación, con lo que los plazos de instalación a veces se antojan excesivos. Con la VoIP la compañía tiene el control para escalar sus operaciones.

La satisfacción de Sánchez va más allá del servicio, aunque este sea la primera prioridad, y apunta a la factura. “Esta tecnología nos ha permitido reducir el coste en torno a un 15% respecto al servicio anterior. Usamos millones de minutos al mes y tener aquí un ahorro de precio con respecto a otros competidores para nosotros es un aspecto diferencial en contact center”. Y es que todas las divisiones de Salesland guardan un equilibrio en cuanto a conversión de ventas se refiere, pero por volumen de operación, la voz representa un 60%. Es sin duda el medio que más se utiliza.

De su relación con Colt, Sánchez valora especialmente la atención personalizada y la rápida capacidad de respuesta. “Nosotros, por nuestro negocio, no nos podemos permitir tiempos de incidencias excesivamente altos ni tiempos de instalación o de ampliación que sean excesivamente largos. Con Colt tenemos detrás un proveedor con muchísima calidad de servicio y, cuando tienes un problema, que afortunadamente pasa poco, responden muy rápido”.

Tecnología para el futuro

La migración a VoIP es un instrumento para afrontar el futuro. Pero no es el único cambio que Salesland se plantea hacer. La compañía está en un momento clave. Opera con servidores propios y es ahora cuando tiene que tomar la decisión de renovarlos o sacar sus servicios a la nube.

Sánchez cita la seguridad, en primer lugar, y también la disponibilidad como los factores más atractivos de la tecnología cloud. Sus características tienen buen encaje con las operaciones de Salesland, cuyos trabajadores utilizan una aplicación móvil para reportar todo lo relacionado con las ventas. Creada por el equipo de desarrollo interno de la compañía, esta aplicación, que también está disponible en versión web, permite informar en tiempo real sobre el resultado de las acciones a pie de calle, así como sobre cualquier auditoría en tiendas que se lleve a cabo. Así, el cliente puede comprobar cómo van sus ventas en todo momento.

La compañía también se encuentra en un proceso de adaptación. Los hábitos de compra están cambiando, impulsados por el comercio electrónico y la facilidad para recoger los productos en tiendas o en ciertos puntos fijos,

como los Amazon Locker. Para mantenerse en sintonía con las últimas tendencias, Salesland está desarrollando chatbots y videoatención.

Pivote Sales ha sido el agente de Colt encargado de la consultoría y comercialización de Salesland.

“Es una tecnología nueva con un crecimiento ilimitado. La tecnología antigua está limitada por número de canales. Una vez que llegas a ese límite, el crecimiento es bastante más lento, porque hay que instalar circuitería nueva, entre otras cosas”.

Abel Sánchez,
director del departamento
de IT de Salesland

SALESLAND®

Para más información, contacte con nosotros:

900 800 607
info.es@colt.net
www.colt.net/es