

Resumen

ABN AMRO se ha propuesto convertirse en uno de los cinco bancos más importantes del mundo a finales de 2004. La clave para garantizar el éxito a largo plazo es explotar las sinergias de todos los negocios que el banco posee por todo el mundo. Por esta razón, la consolidación global de las comunicaciones de voz se convirtió en una prioridad. Se podían lograr importantes beneficios en cuanto a costes y rendimiento al reunir todo el tráfico global bajo un paraguas de servicios gestionados.

BT demostró ser la única compañía que ofrece una presencia global lo suficientemente importante, a la vez que una solución de voz gestionada y flexible para una red privada virtual que, de momento, da servicio a oficinas en 23 países.

En la asociación con:



ABN AMRO se ahorra 2 millones de libras esterlinas cada año gracias al servicio de red global de voz de BT

Para conseguir su objetivo de convertirse en uno de los cinco bancos más importantes del mundo a finales de 2004, ABN AMRO ha implantado BT Business Voice – Voice Port. Esta solución de voz flexible y de gran calidad ofrece servicio a oficinas en 23 países y hace que ABN ahorre un 25% en llamadas internacionales.

Información básica

Conseguir colocarse entre las cinco mejores compañías del negocio bancario global
ABN AMRO tiene previstos grandes planes de crecimiento. Este banco holandés, que actualmente ocupa el octavo lugar de Europa y el decimoséptimo del mundo, se ha propuesto convertirse en una de las cinco empresas más importantes del sector a finales de 2004.

La clave para garantizar el éxito a largo plazo es explotar las sinergias de todos los negocios que el banco posee por todo el mundo. Este objetivo exige una infraestructura internacional sólida y fácil de gestionar que permita tratar tanto con clientes residenciales como corporativos en los EE.UU., Holanda o Brasil, relacionarse con mayoristas de 45 países distintos, o gestionar los clientes privados y activos de personas individuales e instituciones.

En la actualidad, el banco dispone de 3.400 sucursales en 66 países y alrededor de 105.000 empleados. Puesto que el objetivo principal es maximizar el valor para los accionistas, ABN AMRO tiene la intención de desarrollar unos estándares comunes para la toma de decisiones.

Reto

Aprovechar el gasto global y lograr economías de escala

Esto significa aprovechar el gasto global. Anteriormente, firmaban numerosos acuerdos locales, negociados de forma individual, que no se beneficiaban de los grandes descuentos que se pueden lograr con las economías de escala.

Al igual que otras muchas organizaciones que deben pensar globalmente y actuar localmente, el objetivo explícito del banco es conseguir una buena visibilidad local bajo un control central. Sin embargo, estar en contacto con estas operaciones globales que se expanden a gran velocidad y controlarlas no ha sido siempre una tarea sencilla, dada la gran variedad de sistemas utilizados a escala internacional.

Tras un importante periodo de expansión y adquisiciones, ABN AMRO acabó encontrándose con una compleja variedad de proveedores locales de telecomunicaciones. “Cada ubicación implantó su propio sistema y negoció una tarifa distinta”, comenta Bob Underwood, director de servicios de operadores globales de ABN AMRO.

Beneficios en cuanto a costes y rendimiento gracias a la consolidación global de las comunicaciones de voz

La consolidación global de las comunicaciones de voz era una prioridad. Se habían firmado alrededor de dos docenas de contratos con proveedores locales, y no existía un sistema común para realizar un seguimiento del tráfico de llamadas internacionales en la mayoría de países.

Los costes de las llamadas variaban considerablemente, el servicio interno era poco constante, y se consiguieron importantes beneficios en cuanto a costes y rendimiento al reunir todo el tráfico global bajo un paraguas de servicios gestionados.

Solución

El proveedor seleccionado debe tener capacidad global en Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)

ABN AMRO solicitó ofertas de los mejores proveedores de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) internacionales. Bob Underwood insistió en el hecho de que el proveedor seleccionado debía demostrar un alcance global y ofrecer un ahorro importante, con tecnología probada que pudiese implantarse con las mínimas interrupciones. “Deseábamos implantar una infraestructura escalable y global que ayudase a la compañía en conjunto.”

BT ofrece una solución gestionada y flexible en 23 países

Tras una serie de pruebas tecnológicas, BT demostró ser la única compañía que ofrece una presencia global lo suficientemente importante a la vez que una solución de voz gestionada y flexible para una red privada virtual (VPN). Inicialmente, la solución de BT se implantará en 23 países.

Ahorro de 2 millones de libras esterlinas en llamadas internacionales

BT podía ofrecer más ubicaciones para un servicio de voz conmutada que su competidor principal, y además, con una tarifa extremadamente competitiva. Bob Underwood estima que ABN AMRO puede obtener un ahorro del 25%, o 2 millones de libras esterlinas, en llamadas internacionales. Pero los beneficios no son únicamente una cuestión de precio. “La VPN ofrece una red flexible y de mayor calidad en una sola plataforma con un servicio garantizado las 24 horas del día, los 7 días de la semana”, apunta Gary Sandiford, gerente de cuentas globales de BT.

Resultados

Los grupos del negocio bancario se han unificado

BT Business Voice – Voice Port también ha unido a los tres principales grupos de negocios bancarios. Como parte de la estrategia de globalización, el sector de la banca minorista (cuyas sedes principales se encuentran en Holanda y Chicago) ha conseguido conectividad global. Y está previsto que las operaciones del sector minorista de Brasil se conecten a la red muy pronto. Los bancos mayoristas, que están presentes en más de 45 países, y las operaciones de gestión de activos y clientes privados, que dan servicio a grandes clientes en Francia, Luxemburgo y Zurich, también han mejorado su conectividad donde anteriormente las comunicaciones eran complicadas.

La implantación global se realizó en tan sólo cinco meses y el servicio se puso en funcionamiento en enero de 2003. “La implantación se estructuró correctamente. Nos hemos beneficiado enormemente de la cooperación del personal regional de BT, desde Holanda hasta la zona de Asia Pacífico. La creación de la VPN fue un proyecto de gran precisión que llevó a cabo un equipo sensacional”, afirma Bob Underwood.

El número “gold” ofrece acceso al directorio interno mundial

Las comunicaciones globales nunca han sido tan sencillas, sobre todo con el plan global de conexiones telefónicas. Los empleados de ABN AMRO que se encuentran en una oficina conectada tan sólo deben marcar dos dígitos para compartir información de mercado con sus compañeros. También existe un número “gold” que permite acceder a la información del directorio interno mundial.

La simplificación de la facturación facilita el control y reduce los costes

La facturación se ha simplificado y se ha convertido en una herramienta de gestión de gran valor para controlar y reducir los costes. “Ahora podemos conocer realmente los volúmenes de tráfico de llamadas internacionales. Podemos gestionar todas las ubicaciones y determinar dónde se precisa más capacidad o dónde sobra”, comenta Bob Underwood.

Rentabilidad en siete meses

La rentabilidad de la inversión fue superior a la esperada. “Conseguimos rentabilizar la inversión en tan sólo siete meses y conectar 35 centros de 23 países a la VPN.”

Información técnica

BT Business Voice – Voice Port ofrece una solución completa

Al principio, ABN AMRO tenía una compleja red de acuerdos con PTT locales en 23 países, desde Holanda hasta Singapur, pasando por el Reino Unido y los Estados Unidos. Para administrar el tráfico internacional, este grupo bancario internacional debía gestionar 23 contratos.

BT proporcionó una solución de red global de voz englobada bajo un paraguas de servicios gestionados y con un sólo punto de contacto. Esta red global se puede controlar de forma central a escala de toda la compañía, mientras que las oficinas locales conservan su responsabilidad en cuanto a las facturas. “Por lo tanto, ABN AMRO obtiene visibilidad local con control central”, explica Steve Barter de BT.

BT Business Voice – Voice Port proporciona una completa solución de voz gestionada que ofrece:

- Cobertura global en 24 países de Europa, Asia Pacífico y los Estados Unidos
- Una VPN de voz completa y totalmente gestionada
- Opciones de tarifas flexibles: tarifa plana (incluye la mayoría de las llamadas) o “pago por consumo” (adecuado para los centros más pequeños)
- Red de voz de circuito conmutado flexible y de gran calidad
- Planes de conexión telefónica privada y pública de longitud variable
- Llamadas en red, forzadas en red, virtuales en red y fuera de la red
- Acceso conmutado a través de un acceso al sitio registrado de nivel único o de dos niveles
- Terminación conmutada en más de 240 países
- Datos de ancho de voz hasta 9,6 kbit/s
- Asistencia las 24 horas, los 7 días de la semana desde centros regionales de servicios multilingües

Entre las características especiales, se encuentra el Plan global de conexión telefónica, que permite a cualquiera de los 105.000 empleados internacionales que se encuentre en una oficina de ABN AMRO conectada comunicarse con sus compañeros a través de la VPN utilizando un código de tan sólo dos dígitos.

Asimismo, se puede utilizar un número “gold”, que se compone del código del país más un cero, para ponerse en contacto con los operadores locales. Esta red ofrece acuerdos de nivel de servicios globales y flexibles. Este sistema ofrece una facturación simplificada, reducción de costes en las llamadas internacionales y una visión centralizada de la facturación, así como informes online a través de Internet sobre los patrones de uso diario para facilitar la gestión del tráfico.



Oficinas en todo el mundo

BT España es una empresa participada por British Telecommunications plc y es la primera compañía española de servicios de telecomunicaciones que ha obtenido el certificado de calidad ISO 9001 para todas sus operaciones.

BT España Compañía de Servicios Globales de Telecomunicaciones, S.A.U., Salvador de Madariaga, 1, 28027 Madrid.

© British Telecommunications plc 2004.

Oficina registrada: 81 Newgate Street, Londres EC1A 7AJ.

Registrado en Inglaterra N°: 1800000.