



## MARCO REFERENCIAL

### METCALL COMMUNICATIONS

- ✓ **POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO**  
Metcall Communications 7 es una nueva empresa que compite en la industria Venezolana de Call Centers, Outsourcers y Servicios.
- ✓ **EXPERIENCIA**  
La Gerencia General de Metcall tiene una amplia experiencia trabajando con la compañía Movistar (grupo español Telefónica) como un agente autorizado (revendedor y promotor). No posee experiencias previas en el negocio de Call Center.
- ✓ **NEGOCIO PRINCIPAL**  
Metcall Communications 7 ofrece servicios de telemarketing al principal operador telefónico móvil en Venezuela: Movistar.



### CONTACT CENTER

- ✓ **UBICACIÓN**  
El Centro de Contacto está localizado en Guatire, a 20 minutos de la ciudad de Caracas, Venezuela.
- ✓ **INBOUND/OUTBOUND**  
Metcall Communications 7 esta orientado en asistir campañas de telemarketing (outbound), con cross-selling and up-selling de los planes de llamada de los usuarios Movistar.
- ✓ **NUMERO DE AGENTES**
  - \* 28 posiciones outbound (marcación progresiva/predictiva)
  - \* 56 agentes que trabajan 6x12 (de lunes a sábados, de 8am a 8pm)
- ✓ **FACILIDADES INSTALADAS**
  - \* 2 licencias de uSupervisor
  - \* 1 Wallboard que muestra la gestión de agente
  - \* Altitude está integrado con el Software Quality & Monitoring de Qfiniti (Calidad & Monitoreo Qfiniti) utilizando los conectores apropiados.

## INSTALACIÓN DEL PROYECTO

- ✓ NOMBRE DEL PROYECTO  
Altitude Assisted Server IP & vBox para Metrocel Comunicaciones
- ✓ DESCRIPCION
  - \* Instalación de los componentes de Altitude
  - \* Instalación de los componentes de Qfiniti
- \* Integración entre Altitude y Qfiniti
- \* Integración con PSTN
- \* Pruebas de funcionalidad
- \* Instalación del Wallboard de Altitude
- ✓ Fecha de inicio de instalación: 1ro de Junio de 2009
- ✓ Fecha de culminación de instalación: 21 de Agosto de 2009

## PRESENTACIÓN DEL PROYECTO

### I. PRINCIPALES RETOS

- ✓ Primera vez que se implementa en Venezuela las soluciones de Altitude.
- ✓ El mayor reto ha sido trabajar para una gran empresa como lo es Movistar sin experiencia previa en el negocio de los Contact Center.
- ✓ No existía una infraestructura anterior (Oportunidad: la facilidad de implementar un Contac Center IP)
- ✓ NECESIDADES
  - \* Capacidad de crear y manejar rápidamente los agentes y las campañas
  - \* Registrar todas las interacciones del cliente
  - \* Mostrar en tiempo real la gestión de los agentes

### II. ARQUITECTURA



## PERFIL DE LA SOLUCIÓN



- ✓ vBox como el principal PBX
- ✓ Gateway (asterisk) entre PSTN and vBox para ser utilizado con protocolo R2
- ✓ 28 licencias outbound con marcador progresiva / predictivo
- ✓ 56 licencias de grabación Qfiniti
- ✓ 14 uAgent Windows Smart
- ✓ 1 uSupervisor
- ✓ 1 licencia COM API para wallboard
- ✓ 28 conectores Qfiniti-Altitude
- ✓ uAltitude Script Developer
- ✓ uAltitude Script Builder
- ✓ 2 licencias de Supervisores
- ✓ 1 licencia de Wallboard

## PRINCIPALES BENEFICIOS



- ✓ Es una solución escalable: Facilita el incremento del número de agentes sin inversión de hardware
- ✓ Facilidad para su manejo: Permite la posibilidad de incorporar nuevas campañas y scripts al instante
- ✓ Control centralizado: Se puede realizar el control de diferentes lugares desde un mismo punto
- ✓ Información detallada: La aplicación puede generar reportes estándar
- ✓ Plataforma estándar: Altitude tiene la habilidad de integrar otras aplicaciones



# ESTUDIO CASO DE ÉXITO

## INTRODUCCIÓN

Manejar su propio negocio es una manera creativa, flexible y retadora de convertirse en su propio jefe y planificar su propio futuro. Aunque no hay reglas ni fórmulas para lograr el éxito en esta aventura, sí hay algunos modelos de emprendedores exitosos que nos ayudan a entender una visión de negocios, que superando todas las dificultades del entorno, hacen posible lograr la estabilidad y el éxito en un país en donde muchos están repensando la forma de hacer negocios, de llevar adelante empresas.

Los emprendedores exitosos, no nos dan una receta única para aplicarla en cualquier circunstancia, sin embargo hay una serie de datos que si conseguimos en sus experiencias.



**Mario Rojas**  
Presidente Metcall

En el caso de **Metcall Communications 7**, y de su líder Mario Rojas, observamos claramente algunos de estos aspectos en su desempeño:

- ✓ **Pensar en el éxito:** En Metcall siempre se ha soñado en grande y han tenido una clara visión de lo que quieren alcanzar. Visualizando constantemente el triunfo. Mario Rojas tiene una actitud de apertura y fe en lo que quiere desarrollar. Hay un proceso de visualización del éxito como una actividad constante.
- ✓ **Pasión por lo que se hace:** Cada negocio ó empresa que se lleva adelante incluye en sí misma un cambio en la forma como se ve la vida. Es una implementación de un modelo.

Para lograr este cambio, se necesita desarrollar una intensa pasión personal para cambiar las cosas y vivir la vida un ciento por ciento. El éxito llega a Metcall, porque se ama lo que se hace. El éxito del negocio ha consistido en el desarrollo de dos virtudes: paciencia y trabajo duro, esto se ha podido lograr por la pasión puesta en las tareas y actividades realizadas. Esta pasión se centra, también en la búsqueda de aliados que se integren a la visión “soñadora” del negocio, que lleven a su piel ese sentimiento, una alianza verdadera. Es aquí donde Anew eBusiness Distribution se suma con todo su poder y experiencia. Se comienza a sentir el negocio juntos.



✓ **Concentración en sus fortalezas:** En el caso de Metcall, Mario Rojas, el punto que más resalta a primera vista y que se mantiene en el tiempo es la Visión, un pensamiento puesto en el resultado final, en lo que se quiere alcanzar, en el servicio que se quiere prestar, en la calidad de lo que se quiere ofrecer y del crecimiento sostenido que se espera obtener. El más exitoso, es aquel que tiene la capacidad de canalizar sus esfuerzos a áreas que dominas y busca ayuda para aquellas en las que no eres tan bueno, y para convertir las debilidades en fortalezas.

✓ **Nunca se considera la posibilidad del fracaso:** Es consecuencia de la anterior; en Metcall siempre se creyó totalmente en las metas planteadas y en la forma planificada de cómo alcanzarlas. Se trató de una fe inquebrantable en sus ideas y

capacidades, de un plan adecuado, exigente; de un seguimiento y evaluación constantes. Como emprendedores exitosos siempre estuvo presente el análisis y la minimización de los riesgos en la búsqueda de rentabilidad.

✓ **Planifica adecuadamente:** En Metcall existía una visión y la suficiente confianza para saber que podían alcanzarla. Para llevar el proyecto a lo concreto, había que contar con los mejores. Una empresa proveedora de Tecnología, experiencia y que estuviera dispuesta a sufrir todo el camino hombro a hombro con el cliente. En Anew vivimos esa experiencia con el cliente, nos permitimos soñar junto a ellos, trayendo experiencias acumuladas durante años, pero dispuestos a aprender con los nuevos enfoques y políticas del negocio. Anew es una empresa con corazón emprendedor y un emprendedor vive la aventura con la seguridad de sus pasos en pro del éxito.

## METODOLOGÍA

Iniciar un Proyecto de este alcance y complejidad no nos permite dejar cosas azar, necesitamos una manera, un camino, que ya estuviera probado pero que nos dejara libres para crear. Tenemos una idiosincrasia, un modo de ser, un ser "Venezolano", además tenemos unas circunstancias de país muy particulares, con un momento político, social y económico que no pueden estar ausentes de ninguna empresa que se inicie. Elaborar un diseño que no tome en cuenta estas

variables, muchas de ellas intangibles ó muy complejas, no le daría visos de realidad a este, con consecuencias impredecibles. En Anew tenemos profesionales formados en la metodología PMI, Project Management Institute. Contamos con un personal concientizado por una realidad nacional, un personal que se involucra e internaliza realidades. Es por esto que el método empleado no es "frio" ó "impersonal" ó "desvinculado", al contrario,

## ESTUDIO CASO DE ÉXITO

el factor humano y las variables socio – globalizadas están presentes. No bastaba con tomar un método y aplicarlo, aunque este sirva como punto de partida existían otros factores, igualmente importantes que fueron tomados en cuenta y agregados dentro del plan general, del plan de calidad, en la estimación de tiempos, recursos y rentabilidad de todo el proyecto.

el factor humano y las variables socio – globalizadas están presentes. No bastaba

con tomar un método y aplicarlo, aunque este sirva como punto de partida existían otros factores, igualmente importantes que fueron tomados en cuenta y agregados dentro del plan general, del plan de calidad, en la estimación de tiempos, recursos y rentabilidad de todo el proyecto.



## PRINCIPALES RESULTADOS

Lograr un desarrollo integral para un nuevo Call Center, desde su concepción, su idea inicial, hasta concretarla de acuerdo con los niveles de calidad y crecimiento a mediano y largo plazo, con una herramienta como Altitude, fuerte, ágil, adaptable, escalable. La resultante es todo un modelo de implementación empresarial de un Call Center con herramientas y tecnologías de punta.

## CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

La integración cliente – empresa, la sincerización de objetivos en base a un presupuesto, la selección de las herramientas tecnológicas adecuadas, la conformación de un equipo de trabajo eficaz y consustanciado con los intereses del cliente, son los factores fundamentales en la creación de modelos de negocio que podemos implementar, además con la creación de nuevos paradigmas, la evaluación y adaptación de paradigmas ya caducos ó fuera de nuestro contexto –

realidad social y el descarte de otros que simplemente no funcionan en una realidad empresarial cambiante y rodeada de muchas amenazas. Son algunas de las primeras conclusiones que podemos obtener en esta etapa del trabajo, nos falta aún realizar el acompañamiento del cliente en su quehacer diario, apuntando a su nuevas metas de crecimiento y de respuestas a los factores externos.

### ► Razones principales por la cuales el cliente seleccionó la solución de Altitude.

Cuando comencé a pensar en este negocio, empecé evaluando las experiencias en Internet que existían en el exterior, ya que no hay muchas en Venezuela. Me puse a evaluar y conversé con algunos contactos y a investigar y me llamo la atención la solución de Altitude. Inicialmente no fue referencia de nadie realmente, sino de investigación de lo que arrojaba la información a nivel mundial.

### ► ¿Cuales son las expectativas que tienen ahora con la solución?.

#### **Perspectivas en futuros negocios.**

Mi objetivo es tener un Call Center grande aquí en Venezuela, prestando servicios tanto a clientes de aquí como en el exterior. Pienso que a partir del próximo año pudiera comenzar a crecer exponencialmente. De hecho ya lo estamos haciendo duplicando la cantidad de posiciones de 14 a 28, de 28 a 56 en el primer cuatrimestre del próximo año, de 56 a 120 en el último trimestre del año que viene, por eso o para eso cuento con el apoyo de ustedes permanentemente, sin eso, no puedo lograr mis objetivos.

### ► ¿Cuántos empleos directos está ofreciendo Metcall, a partir de esta implantación?

A la fecha tenemos una nómina aproximada de 70 empleados.



**Mario Rojas**  
Presidente Metcall

### ► ¿Qué se siente el ser pionero, al prestar un servicio novedoso para una empresa como Movistar?

Hay mucho compromiso y muchas expectativas, y hemos tenido que sobre la marcha corregir infinidad de situaciones y problemas que se han presentado en virtud de que los reportes son relacionados directamente con el pago que ellos nos hacen. Estas eventualidades ya se corrigieron y de hecho a partir de ahora la situación cambio bastante.

### ► ¿Qué le impulsó a depositar la confianza en Anew como empresa?

El hecho de que ambas empresas entienden que el compromiso es mutuo. Si Anew entiende esto, pues de esa misma manera, nosotros seguiremos creciendo, y en consecuencia los resultados serán satisfactorios.

### ► ¿Qué satisfacciones a nivel personal le ha traído esta experiencia?

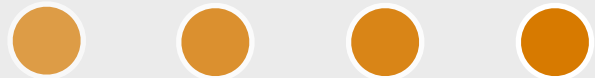
Hemos aprendido. Particularmente yo he aprendido muchísimo. Tenemos tres meses operando, pero tengo año y medio casi investigando. Es un negocio bastante

## ENTREVISTA

complicado, no es tan sencillo, creo que es una de las razones por la cual no se ha masificado y no se va a masificar jamás. Los costos son sumamente elevados y una vez que uno le va tomando el ritmo, pues ya va entrando el conocimiento y la experiencia. Yo creo que ya estamos comenzando a transitar esa etapa. Los primeros tres meses fueron como un aprendizaje.

### ► Ha compartido esta experiencia con otras personas, empresas, clientes (nacionales ó extranjeros).

Si, nosotros tenemos contacto con una empresa en España que probablemente el próximo año sea nuestro cliente. Pero eso esta en la primera etapa, en conversación, con ellos básicamente y el contacto con MoviStar directamente.



### ► ¿Está usted consciente de que esta experiencia se ubica como “caso de éxito” exportable dentro y fuera de nuestras fronteras y se puede sacar mucho provecho y prestigio de esto?

Si, estoy consciente, de hecho nosotros estamos implementando una pagina web, ya estamos conversando, de manera que pueda plasmarse allí algo de esto. Esto debe estar desarrollado para enero.



## CONTACTO

### Anew e-Business Distribution, C.A.

CCCT, Sector Yarey, Ofic. PB

Caracas - Venezuela

Tel. +58 [ 212 ] 908 1840 - 908 1800

[www.anew.com.ve](http://www.anew.com.ve)

