



SUVIMA es una empresa distribuidora de recambios de automóvil y vehículo industrial para profesionales, que comercializa las marcas líderes del mercado en recambio original, con una gama de productos en stock que abarca más de 80.000 referencias.

La empresa comenzó con una tienda en Valencia hace más de 60 años, y hoy en día cuenta con 21 centros repartidos en 5 provincias: un almacén regulador principal de 4.000 m² y las oficinas centrales en Ribarroja del Turia (Valencia), 20 sucursales distribuidas por la Comunidad Valenciana y Castilla-La Mancha, y un SAT para asesorar a los clientes en las reparaciones complejas.

Este esfuerzo de expansión, fruto de su política de acercamiento al cliente para ofrecer el mejor servicio posible, ha convertido a Suvima en uno de los principales distribuidores de recambios.

¿Qué necesitaba?

- **Suvima partía de una diversificación de proveedores** de telefonía e internet, que les ofrecían un mal servicio. Además, sus soluciones les suponían unos elevados costes, y les resultaban inflexibles y no adaptadas a su crecimiento y necesidades como empresa.
- Por todo ello, se planteó la necesidad de abordar un proyecto de mejora de sus telecomunicaciones para **conseguir la interconexión rápida y segura de sus 21 sedes** con una solución global de red privada corporativa.
- Por otro lado, la telefonía es crítica para esta empresa, porque un porcentaje muy elevado de su negocio (recepción de pedidos, consulta de referencias, etc.) se atiende a través del call center o servicio de asistencia telefónica que prestan. Y el proyecto de mejora en la conectividad les permitiría **poder incluir una solución de centralita virtual con servicio de voz IP que mejorara su servicio de telefonía**.
- Ambas soluciones, tanto la red privada como la centralita IP, **debían ser flexibles y escalables**, para poder ir adaptándolas fácilmente al crecimiento y expansión geográfica de la empresa.
- Y además de estas necesidades, buscaban tener un **soporte de asistencia más cercano, directo y eficiente** del que habían tenido con sus otros proveedores, y contar con un único interlocutor que pudiera resolver todas sus necesidades de forma integral con la máxima profesionalidad.

¿Por qué eligió Sarenet?

- Suvima optó por Sarenet por varios motivos. El primero **por su servicio directo y personalizado**, del que la empresa destaca la **cercanía en el trato diario**, lo cual facilita mucho la interlocución a la hora de abordar un proyecto de mejora, y consigue **una respuesta ágil por parte de sus técnicos** ante cualquier nueva necesidad o incidencia.
- Por otro lado, **por su capacidad técnica y larga experiencia** en soluciones corporativas de voz y datos, lo que sumado a su **potente infraestructura tecnológica** les garantizaba una solución completa de la máxima fiabilidad.
- También valoraron de forma positiva su **flexibilidad y adaptación a las necesidades concretas** de Suvima, lo que les ha permitido tener una **solución integral y totalmente personalizada**, con un único proveedor que se ha encargado de todo.
- **El precio también fue un factor importante**, ya que Sarenet se distinguía sobre el resto de ofertas evaluadas con un precio muy competitivo.

Solución implantada

- Se ha configurado una **Red Privada Virtual (MPLS)**, combinando distintas tecnologías en cada ubicación, con enlaces FTTH de 100, 300 y 600 Mb, y **soluciones de respaldo 4G** en cada sede, que entran automáticamente en funcionamiento en caso de problemas en la línea principal para garantizar la disponibilidad permanente de la conexión y evitar interrupciones o pérdidas en el servicio.
- Además, **se ha securizado la Red Privada instalando firewalls** y configurándolos con reglas para controlar los accesos externos.
- Se ha instalado una **Centralita Virtual de Voz IP, que da servicio a las 21 sedes con 179 extensiones**. Esto ha permitido unificar las comunicaciones de voz de todos los centros de trabajo, y conseguir un gran ahorro en equipamiento ya que se trata de una solución virtual dedicada.
- Con esta solución, además de unificar sus comunicaciones de voz, Suvima tiene ahora todas las funciones de una **centralita de alta gama con prestaciones que facilitan su gestión**, como informes y estadísticas de todas las llamadas emitidas y recibidas, y la posibilidad de visualizar información de los distintos call centers.

¿Qué beneficios ha obtenido?

- La nueva red ha aportado una mayor calidad a las comunicaciones de Suvima, ya que se ha conseguido una **conectividad de mayor calidad, rapidez y seguridad** para todas las sedes de la empresa, mejorando el intercambio de información entre las mismas y **garantizando la disponibilidad permanente de la conexión** gracias a las soluciones de respaldo o back-up.
- **La Telefonía IP Sarevoz ha permitido reducir muchísimo los costes** de las comunicaciones de voz en la empresa, siendo gratuitas las llamadas entre los centros y con costes muy reducidos el resto.
- **Con la Centralita Virtual Suvima disfruta de prestaciones y servicios** que antes no tenía (control del consumo telefónico, detalles de todas las llamadas entrantes y salientes con estadísticas, acceso sencillo a cambios en la configuración, ampliación de extensiones sin costes adicionales, etc.), con **una alta disponibilidad en las líneas de voz**, para no perder ninguna llamada por saturación en las líneas.
- Además, con esta solución ha conseguido **un gran ahorro en gastos de mantenimiento de hardware y software**, ya que sólo necesitan una centralita para todos sus centros de trabajo, independientemente de su ubicación y de los números geográficos con los que trabajan, pudiendo **ampliarla con nuevas extensiones de forma sencilla y sin costes adicionales**.
- Con todo ello Suvima ha conseguido dar **un mejor servicio a sus clientes**, sobre todo para atender las mejoras técnicas y la resolución de incidencias a través de sus call centers.

El cliente dice...

- “ Más allá de las operadoras más conocidas se pueden encontrar grandes empresas como Sarenet, con buenos profesionales que pueden ofrecer soluciones de primer nivel técnico con una asistencia mucho más accesible y cercana. ”
- “ Las incidencias ocurren con todas las compañías, pero la manera de gestionarlas puede marcar una gran diferencia, y ahí radica la ventaja de Sarenet. ”
- “ Nuestros planes son seguir creciendo y evolucionando nuestra solución de telecomunicaciones con Sarenet, de hecho desde la puesta en marcha de este proyecto, ya contamos con una tienda más, que se integró en nuestra estructura de comunicaciones de manera rápida y sin ninguna incidencia, por habernos implantado una solución flexible y escalable. ”

Jorge Jareño
Responsable de Informática de Suvima