



¿Cómo ha conseguido
FAGOR gestionar on-line
la información de sus
90 centros de asistencia?

Con una Red Privada Virtual de SARENET.



¿Cómo ha conseguido FAGOR gestionar on-line la información de sus 90 centros de asistencia?

Con una Red Privada Virtual de SARENET.

Fagor, empresa líder en el sector de electrodomésticos, que destaca por su innovación tecnológica y por ofrecer cada vez un mejor servicio a sus clientes, quería mejorar la gestión on-line de la información de su servicio post-venta. La gestión de esta información requería una **conexión con plenas garantías de velocidad, fiabilidad y seguridad.**

Por eso Fagor Electrodomésticos eligió a Sarenet para implantar un sistema de comunicaciones y gestión de red sobre líneas ADSL, que le garantizara la reserva del ancho de banda con Internet y el tiempo de respuesta.

Por su calidad, por su servicio, y por una ventaja añadida que sólo Sarenet podía darle: un **sistema de monitorización** con el que pueden **identificar al momento las incidencias** de la red informática de sus 90 centros de asistencia, y **resolver on-line el 50% de ellas.**

Como resultado, Fagor Electrodomésticos ha conseguido:

- **aumentar el valor añadido de su servicio post-venta**, gestionando adecuadamente todas las intervenciones y llevando además un control exacto de las garantías.
- **mejorar la gestión de su Red**, mediante las herramientas de monitorización diseñadas a su medida.
- **acortar los tiempos de respuesta al cliente**, agilizando la resolución de incidencias desde el mismo momento en que se producen.

Y lo más importante, ha apostado por una solución que le ha permitido sacar una gran ventaja a su competencia, y seguir siendo líder con un excelente servicio a sus clientes.

¿Ha pensado en lo que podría ganar con una solución similar para su empresa?

Infórmese en el 902 239 076 ó en www.sarenet.es



Anuncio de prensa elaborado con el Caso Práctico de Fagor.

“En Fagor Electrodomésticos creemos que en Internet merece la pena invertir para tener buenos niveles de comunicación. Por eso elegimos a Sarenet, porque otros proveedores no nos ofrecían el rendimiento que nosotros necesitábamos, ni la posibilidad de monitorizar nuestra red.”

“Con las herramientas de monitorización que Sarenet ha creado para nosotros podemos identificar al momento cualquier incidencia que ocurra en uno de los 90 centros que tenemos conectados, y podemos resolver on-line el 50% de ellas. Eso es importantísimo para agilizar la gestión de la red y mejorar nuestro Servicio de Asistencia Técnica.”

“En España, somos líderes en Servicios al Cliente, lo dicen nuestros clientes, y queremos seguir siéndolo. Por eso es importante incorporar mejoras que nos permitan avanzar y tener un buen sistema para gestionar el servicio de todos los centros de asistencia desde la central. Ahora mismo, con la implantación de este proyecto de comunicaciones, nos situamos muy por encima de la competencia.”

“Al plantearnos una conexión on-line permanente necesitábamos un alto nivel de fiabilidad y disponibilidad. Por eso tenemos un backup en cada centro, y en la central también tenemos un sistema de redundancia. El servidor y todos los servicios están duplicados y alojados en Sarenet, en una sala ignífuga, y en 4 años el servidor anterior no ha dado ningún problema.”

“Gracias a este nuevo sistema de comunicaciones, el tiempo de intervención se ha reducido de forma brutal: de minutos y horas, a segundos.”

Juan Manuel Eguía.
Responsable del Servicio Informático de FAGOR

PERFIL DE LA EMPRESA:

FAGOR Electrodomésticos pertenece a Mondragón Corporación Cooperativa, el mayor grupo cooperativo a nivel mundial.

MCC agrupa a 122 empresas industriales, 6 entidades financieras, 14 sociedades de distribución, 4 centros de investigación, una Universidad y 14 entidades de cobertura y servicios comerciales internacionales. Factura más de 9.000 millones de euros y cuenta con una plantilla superior a 66.000 personas.

El grupo se estructura en tres grandes divisiones: la Financiera, la de Distribución y la Industrial. Esta última liderada por **FAGOR Electrodomésticos**.

La empresa, líder en el sector de electrodomésticos en España, ha destacado siempre por su alto nivel de innovación tecnológica y por ofrecer cada vez un mejor servicio a sus clientes. Inmersa en un fuerte proceso de expansión internacional, tiene una plantilla de 4.600 personas y cuenta con fábricas en Europa, África y América, dispone de 9 filiales repartidas por todo el mundo y una red comercial presente en 80 países. El 41% de sus ventas proceden del mercado internacional y destina el 50% de la inversión a I+D.

¿QUÉ NECESITABA FAGOR ELECTRODOMÉSTICOS?

- La empresa necesitaba que **todos sus centros de asistencia, 90 en toda España, tuvieran el mismo tipo de conexión** con el fin de homogeneizar criterios y evitar problemas de conectividad.
- Quería tener la posibilidad de **detectar rápidamente cualquier incidencia e identificar el problema** de forma autónoma, para saber cuándo es de la línea, del centro de asistencia o de la central, y **ahorrar tiempo** en la resolución de la incidencia.
- Necesitaba **mejorar la gestión on-line de la información** de todos sus centros de asistencia, **augmentando el valor añadido** de su servicio post-venta.
- Requería un **alto nivel de fiabilidad en las líneas**, al plantearse una conexión on-line con **disponibilidad permanente** desde sus centros de asistencia, para que éstos pudieran acceder sin problemas a los partes de averías recogidos por el Call-center de Fagor.



¿POR QUÉ ELIGIÓ A SARENET PARA ESTE PROYECTO?

FAGOR Electrodomésticos y la complejidad del proyecto requerían la **configuración, implantación y mantenimiento de una red propia de alto rendimiento y calidad contrastada**. Por ello esta empresa decidió apostar por un proveedor especializado en soluciones corporativas que pudiera acometer un sistema de comunicaciones desarrollado a la medida de sus necesidades.

Además, Sarenet ofrecía una ventaja importante, de gran valor para FAGOR Electrodomésticos, que ningún otro proveedor podía darle: **un sistema de monitorización a la medida con el que podrían identificar al momento las incidencias de su red informática, y resolver on-line el 50% de ellas**.

Por otra parte, **FAGOR Electrodomésticos** confiaba en la experiencia y el servicio de Sarenet, gracias a la **alta calidad demostrada** en las soluciones **Internet** que aporta, y a la garantía que supone que en los últimos años el servidor alojado en sus instalaciones no haya tenido ni un solo problema.

¿QUÉ SOLUCIÓN SE HA IMPLANTADO?

La central está en Mondragón y se une a Sarenet con dos líneas punto a punto. Con estas dos líneas redundantes se asegura una conexión permanente ante cualquier problema, además de disponer de un mayor ancho de banda.

Todas las delegaciones y los centros SAT disponen de líneas ADSL. Además, hay una Red Privada entre cada centro SAT y la central en Mondragón.

El tráfico entre los centros SAT y la central está controlado por un sistema de gestión de ancho de banda (PacketShaper) que, priorizando los tipos de tráfico más críticos o sensibles, permite garantizar una óptima calidad de servicio en las comunicaciones.

Todas estas comunicaciones, junto con la conexión a Internet y a otras empresas, son controladas por un sofisticado sistema de seguridad (firewall + antivirus) en alta disponibilidad, instalado y soportado por Sarenet.

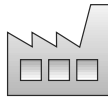
Para que Fagor disponga de la máxima información a tiempo real sobre el funcionamiento del conjunto de sus comunicaciones, Sarenet ha desarrollado un sistema de monitorización que permite a Fagor visualizar en tiempo real parámetros tan importantes como el ancho de banda empleado, la posible pérdida de paquetes y retardos en todas y cada una de las líneas ADSL y punto a punto, entre la central, delegaciones y centros de asistencia técnica.

El sistema permite además disponer de herramientas para la realización de un seguimiento de la situación de las incidencias, desde su inicio y hasta la resolución definitiva.

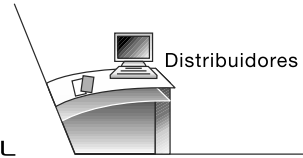
Esta herramienta permite así mismo, mediante análisis estadísticos, la detección de posibles vulnerabilidades en el servicio de atención.



La Red Privada Virtual conecta
de trabajo con



↑
**SERVICIO
PROFESIONAL**



Vea cómo lo han hecho otras empresas.

Además de éste, tenemos publicados otros "Casos Prácticos" que demuestran cómo hemos conseguido en Sarenet responder a las necesidades de diferentes empresas, y qué soluciones y ventajas hemos aportado en cada caso.

Si desea conocer con más detalle estas soluciones de conectividad a través de Redes Privadas, puede consultar estos casos prácticos en:

www.sarenet.es/casospracticos

O bien solicitar que le sean enviados dirigiéndose a:

casospracticos@sarenet.es

Llámenos y le asesoraremos, sin coste alguno, sobre la solución de Red Privada más conveniente en su caso.

902 239 076



Todo Internet. Sólo Internet.

Parque Tecnológico. Edificio 103. 48170 Zamudio (Vizcaya).

José Abascal nº 56, 7ª planta. 28003 Madrid.

Telfs.: 944 209 470 • 902 239 076 • info@sarenet.es • www.sarenet.es