



Modernización de los puestos de trabajo de CPM

CPM

CPM International, perteneciente al Grupo Omnicom, reúne el poder combinado de las ventas y el marketing para influir en la experiencia total del cliente. Cuenta con una **red internacional de agencias ubicadas en Europa y Asia**, que le permite obtener el toque personal de una agencia con alcance local, pero también el poder de un grupo global.

Su **misión** es mantenerse a la vanguardia de la **innovación** en una industria en constante cambio, y estar siempre dispuesto a la **diversificación hacia nuevos mercados**, aprovechando las tecnologías en desarrollo.

CPM se creó en 1936 como una pequeña empresa que ofrecía *"salesmen for hire"* en los sectores de gran consumo, farmacéutico, gubernamental y de servicios públicos. A principios de los años 90, CPM adquiere su primer Telemarketing Contact Centre y en 1997 realiza su **expansión europea** a través de 8 mercados. En 2004, los Contact Centres de Barcelona abren sus puertas como **centro multilingüe para EMEA**. En 2018, CPM lanza una tienda y una aplicación creadas para ser representantes virtuales de las marcas. Y en 2021, se abre un nuevo hub en Bratislava.

Actualmente, CPM se ha expandido por todo el mundo con varias oficinas para estar presente tanto de manera física como virtual.



El reto

CPM tiene por objetivo llevar a cabo la **modernización de su parque informático** en las diferentes agencias europeas ubicadas en Barcelona, Bratislava, París, Milán, Dublín, Benelux y UK homogeneizando de esta manera el modelo tecnológico a todos los países en los que tiene presencia.

El proyecto incluye en su primera fase el **despliegue y suministro de 800 portátiles y periféricos** asociados cada año, necesarios para dotar de una solución innovadora y funcional a todos sus agentes, incrementando a su vez el rendimiento y el servicio técnico de valor asociado (incluyendo soporte on-site y servicio postventa personalizado) y centrado en conseguir la **mejora de experiencia del cliente final**.

"Gracias al soporte de Claranet, hemos podido reducir los tiempos de entrega a nuestros clientes alrededor de Europa y ofrecer un servicio más eficaz y personalizado, mejorando así la experiencia del usuario final."

Emanuele Ceppelli
Director of IT Operations

Modernización de los puestos de trabajo de CPM

La solución

Desde **Claranet**, se ofreció a **CPM** una **solución de equipo portátil de HP** con una configuración y diseño adecuados a las necesidades de su tipología de usuario, que les permitiesen **mejorar su experiencia** y en consecuencia su productividad. La solución propuesta permitió combinar un elegante y ligero, pero también resistente, diseño junto con una potente computación.

Con el propósito de poder aportar una solución efectiva, se establecieron los siguientes objetivos:

- Dotar a CPM de una **solución completa para todas sus agencias** con presencia en Europa
- Proveer una solución basada en los equipos **HP ProBook 450** y periféricos asociados
- Ofrecer un **servicio de maquetación y etiquetado**, y un servicio flexible de suministro en función del calendario de renovaciones de CPM en las distintas ubicaciones
- Entregar un servicio íntegro que incluya la garantía con **soporte on-site internacional**

Beneficios

Los **principales beneficios** que aporta la solución propuesta para la **modernización de los puestos de trabajo** de las agencias de CPM son:

- Mejora de la **experiencia de usuario**
- Mejora en cuanto a **rendimiento, computación y ergonomía**, añadiendo un servicio técnico completo con servicio onsite internacional
- Servicios de **maquetación y despliegue flexible** y adaptado al calendario de CPM
- Ahorro de tiempo y costes del equipo IT, gracias a la **estandarización de un modelo estable para todos los usuarios**, simplificando la gestión del parque