



**LEAN
FOCUS**



CASO DE ÉXITO

Optimización de la Red Fija de Telefonía en establecimientos

Sector:

**Turismo, Ocio y
Entretenimiento**

Categoría:

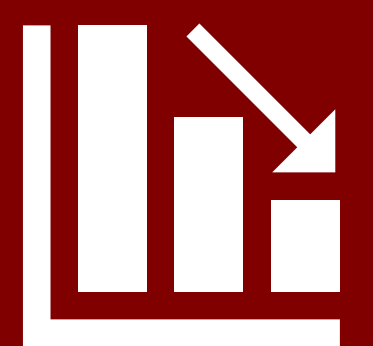
**TEM (Telecom Expense Management)
Control y Optimización telefonía**

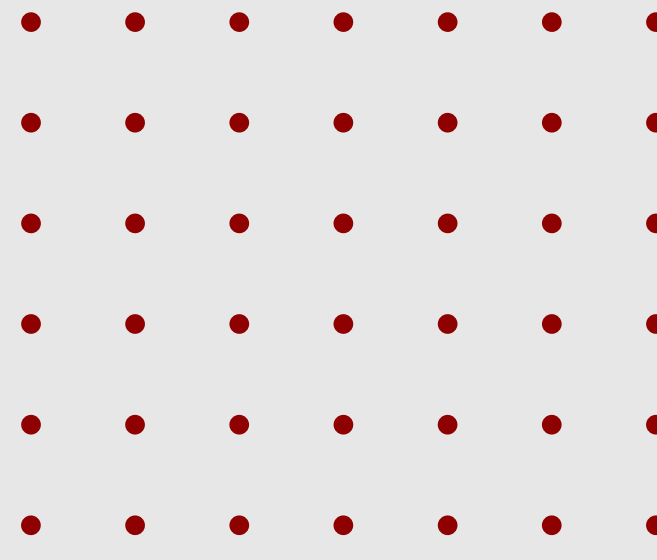
Optimización de costes en Telefonía Fija y Red de Datos

Externalización del control y la optimización de la telefonía fija y la red de datos en un conjunto de establecimientos ante un escenario de gasto descontrolado, parque heredado y falta de recursos internos para gobernarlo.

Ejecución en dos fases: Quick wins transversales y, posteriormente, ajuste fino centro a centro por oleadas para consolidar un modelo sostenible.

**63% de
ahorro**





Optimización de la Red Fija en establecimientos

Contexto

- Compañía de **turismo, ocio y entretenimiento** con **46 establecimientos** (centros propios y centros adquiridos).
- Parque telecom muy diversificado y heredado: **713 líneas, 1.286 servicios** y 11 centralitas.
- Situación inicial de gasto: **424.693€ anuales**, con baja visibilidad y control.

Reto

- **Contener y optimizar el gasto de telefonía fija y red de datos** en un entorno fragmentado por adquisiciones y modelos tradicionales, con recursos internos limitados.

Enfoque (2 fases)

- **Fase 1 (arranque):**
 - **Caracterización** del parque y del gasto + **Quick wins** transversales (bajas/ajustes, corrección de sobredimensionamientos, contención).
 - **Implantación de Phone Focus** para seguimiento recurrente y trazabilidad.
- **Fase 2 (años después):**
 - Definición del “**establecimiento tipo**” y **ajuste fino centro a centro**.
 - **Despliegue por oleadas** de 3-6 centros por zonas, con **2 reuniones semanales** (decisión + seguimiento) y **ejecución coordinada** con especialistas del cliente.

Impacto

- Coste anual final: **159.028€**; **ahorro** anual: **265.665€ (63%)**.
- **80.324€** recuperados en **abonos** al operador.
- **Operativa simplificada** con un modelo más estandarizado y sostenible

Caso de éxito

Situación inicial

Empresa

Compañía del sector turismo, ocio y entretenimiento, con 46 centros en ubicaciones estratégicas de la península, combinando algunos de creación propia con establecimientos incorporados mediante adquisiciones.

Costes de 424.693 €/año

284.329€

gasto en red de datos

140.364€

gasto en telefonía fija

769€/mes centro

Coste mes por establecimiento

46 establecimientos

713

Líneas

1.286

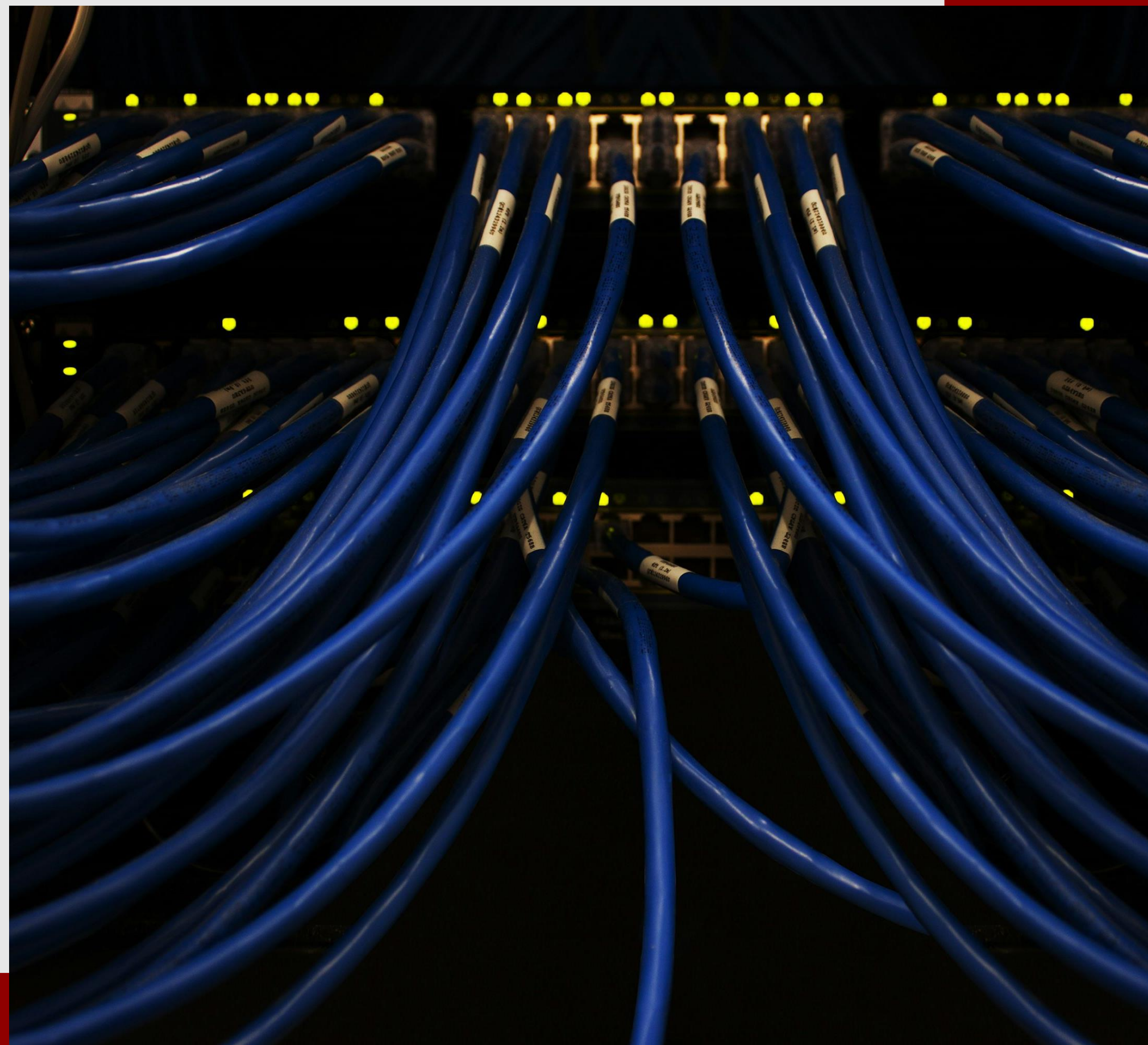
Servicios

28

Servicios/centro

11

centralitas



01. Modelos Telecom obsoletos

Telecomunicaciones ancladas en un modelo anterior, basado en un uso intensivo de la telefonía fija y en soluciones por centro, generando servicios poco eficientes, costes elevados y estructuras complejas.

02. Comunicaciones heredadas tras adquisiciones

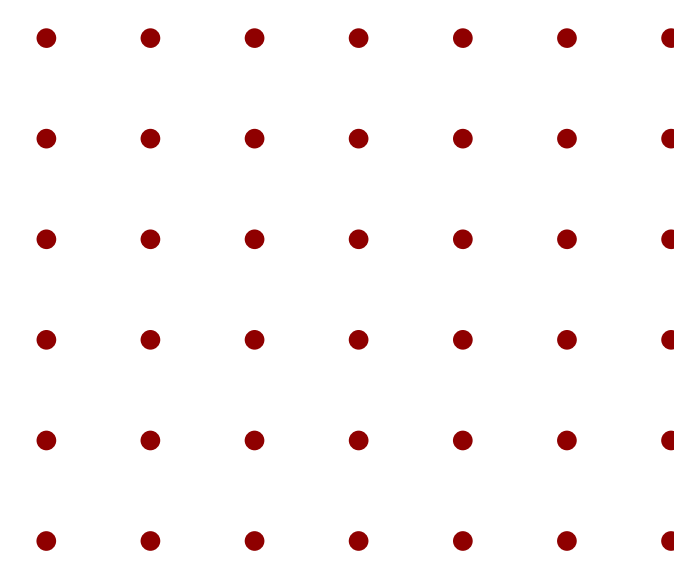
Diversificación de soluciones, ineficiencias e inventario no controlado debido a la compra de establecimientos con multitud de líneas, uso de distintas tecnologías y variedad de centralitas con compromisos contractuales.

03. Telecom fuera del foco de IT

La prioridad en proyectos estratégicos de modernización y digitalización obligó a dejar las comunicaciones en segundo plano.

Caso de éxito

Nuestro reto



El reto

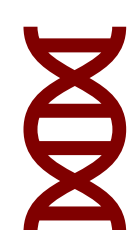
Contener el gasto de telefonía fija y red de datos de los establecimientos en un entorno fragmentado por adquisiciones de centros y por tecnologías heredadas de modelos de negocio desfasados, con recursos limitados en los primeros años

Objetivos



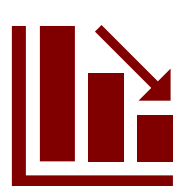
Contención inmediata del gasto (Quick wins)

aplicando medidas transversales de fácil aplicación con el fin de frenar el gasto recurrente desde el inicio y obtener una reducción rápida y medible en todos los centros.



Implantación de un "establecimiento tipo"

diseñando un estándar objetivo por centro (líneas, servicios y capacidades) alineado con la demanda actual, incorporando reglas claras para excepciones justificadas.



Seguimiento recurrente y trazable con Phone Focus, estandarizando el reporting mensual, activando alertas por desviaciones y asegurando trazabilidad para sostener el ahorro, anticipar incidencias y priorizar nuevas acciones.



Eliminación de ineficiencias y duplicidades

al depurar el parque heredado dando de baja servicios innecesarios, redundantes o sobredimensionados y corregir configuraciones históricas que elevaban el coste sin aportar valor



Despliegue por oleadas con mínima dedicación interna

para implantar el estándar de forma iterativa (bloques de pocos centros), asegurando coordinación, ejecución controlada y verificación de resultados al cierre de cada oleada.

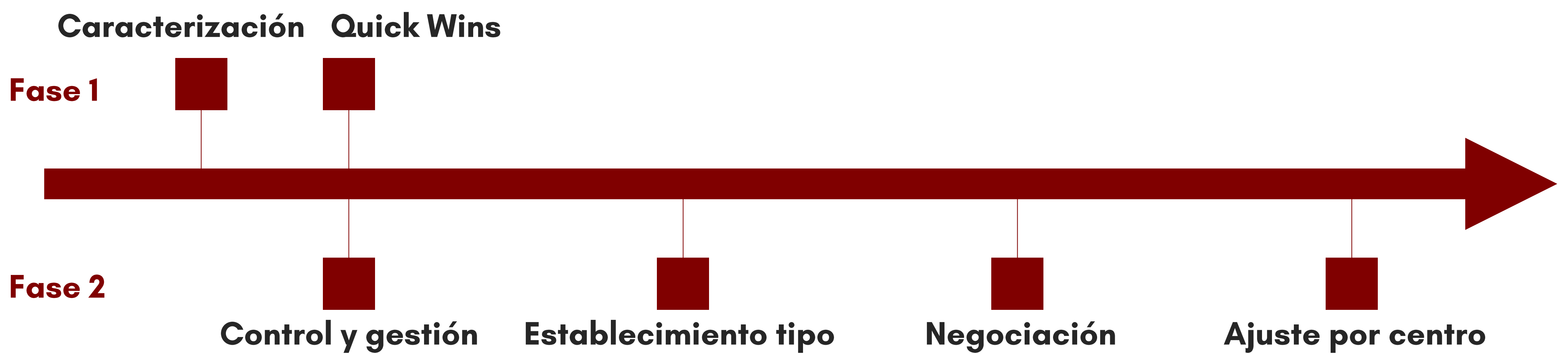


Control de facturación y recuperación de importes

al conciliar facturas contra inventario y contrato, detectar discrepancias (tarifas, descuentos, cargos indebidos) y cerrar el ciclo de reclamación hasta la obtención de abonos

Caso de éxito

Acciones realizadas



Fase 1 – Caracterización y Quick Wins (primeros años, recursos limitados)

01. Caracterización del parque y del gasto (fija + datos)

Consolidación de inventario y gasto por centro: líneas y servicios, costes recurrentes, contratos y patrones de uso. Base para priorizar acciones y reducir la diversificación heredada.

02. Quick Wins transversales de contención del gasto

Bajas y ajustes de aplicación general: eliminación de líneas/servicios sin uso o redundantes, extras fuera de estándar, ajuste de cuotas y corrección de sobredimensionamientos para estabilizar el gasto recurrente.

Fase 2 – Estandarización, optimización por centro y renegociación (años después)

03. Control y gestión

Seguimiento continuo con carga mensual de facturas, reporting y conciliación contra inventario/condiciones para detectar desviaciones (tarifas/descuentos incorrectos, cargos indebidos, duplicidades). Reclamación y cierre hasta abono.

04. Diseño de establecimiento tipo

Definición de un estándar por centro (líneas, servicios y capacidades) alineado con la demanda actual. Referencia para ordenar el parque, reducir variabilidad y simplificar soporte y control.

05. Negociación de tarifas

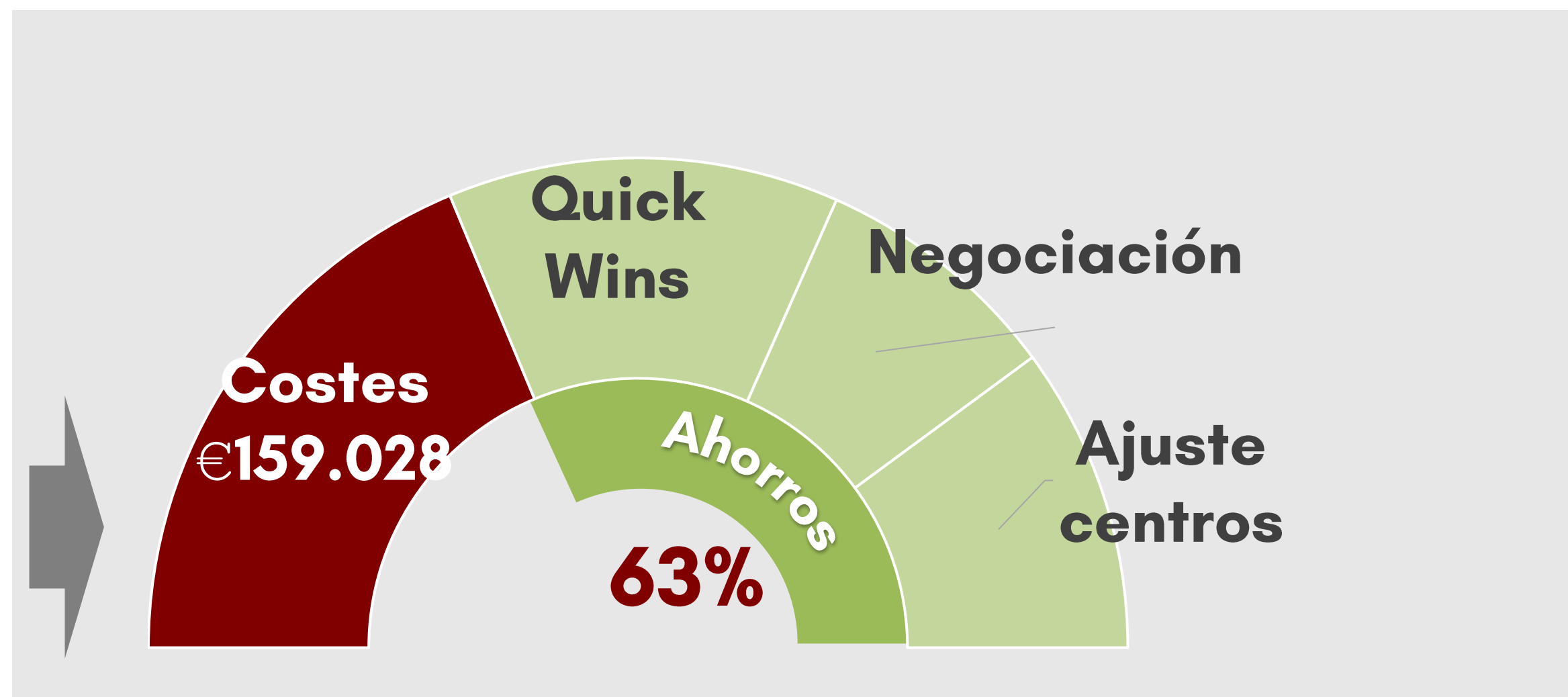
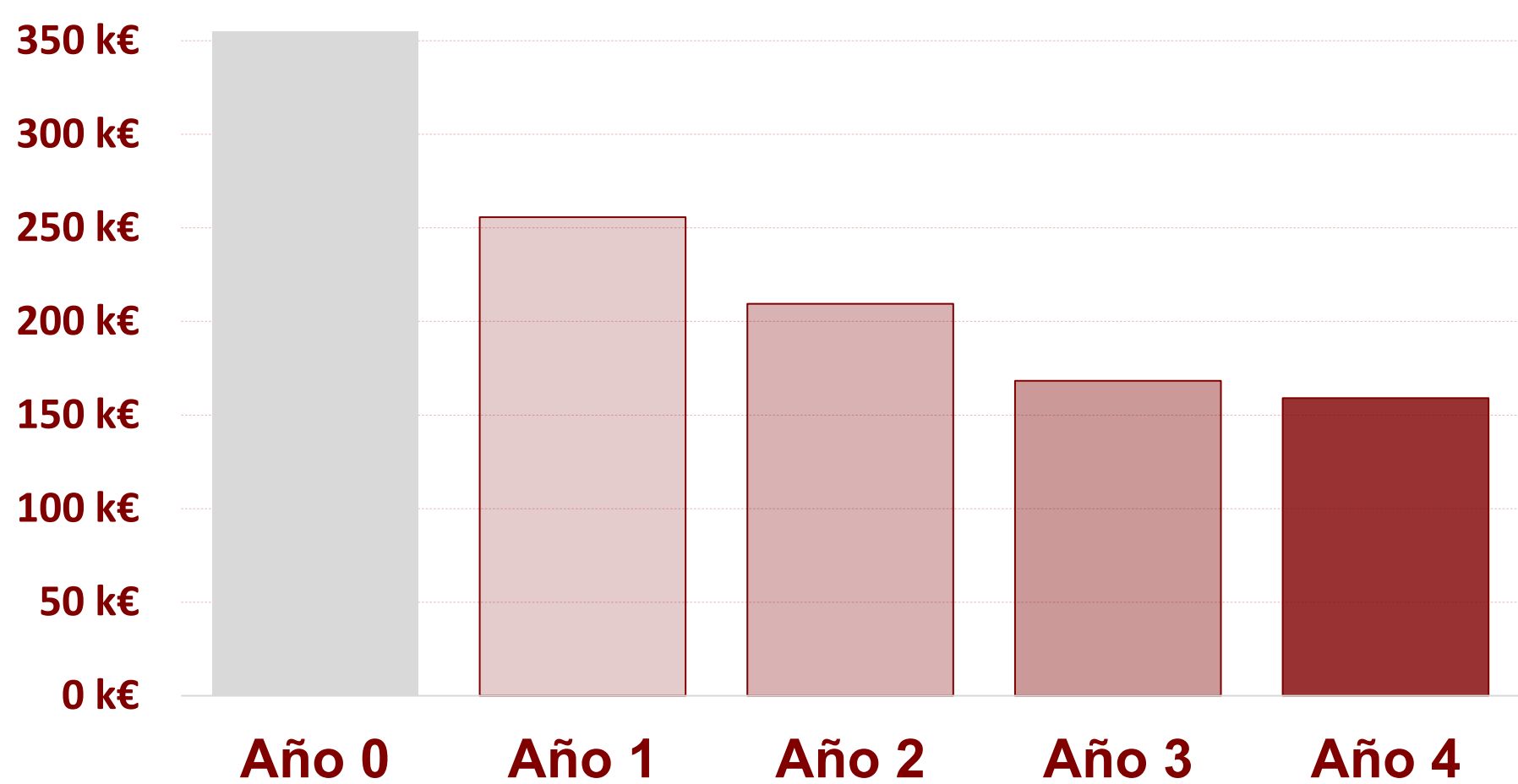
Con la configuración objetivo definida, renegociación de tarifas, cuotas, productos y condiciones (descuentos, vigencia, penalizaciones y SLAs), alineando el contrato con la nueva realidad y consolidando ahorros.

06. Ajuste individual por oleadas

Ajuste por centro a partir del análisis de sus necesidades, ejecutando altas/bajas/cambios hasta converger al estándar. Implantación por oleadas para controlar riesgos, verificar resultados y dejar el inventario normalizado.

Caso de éxito

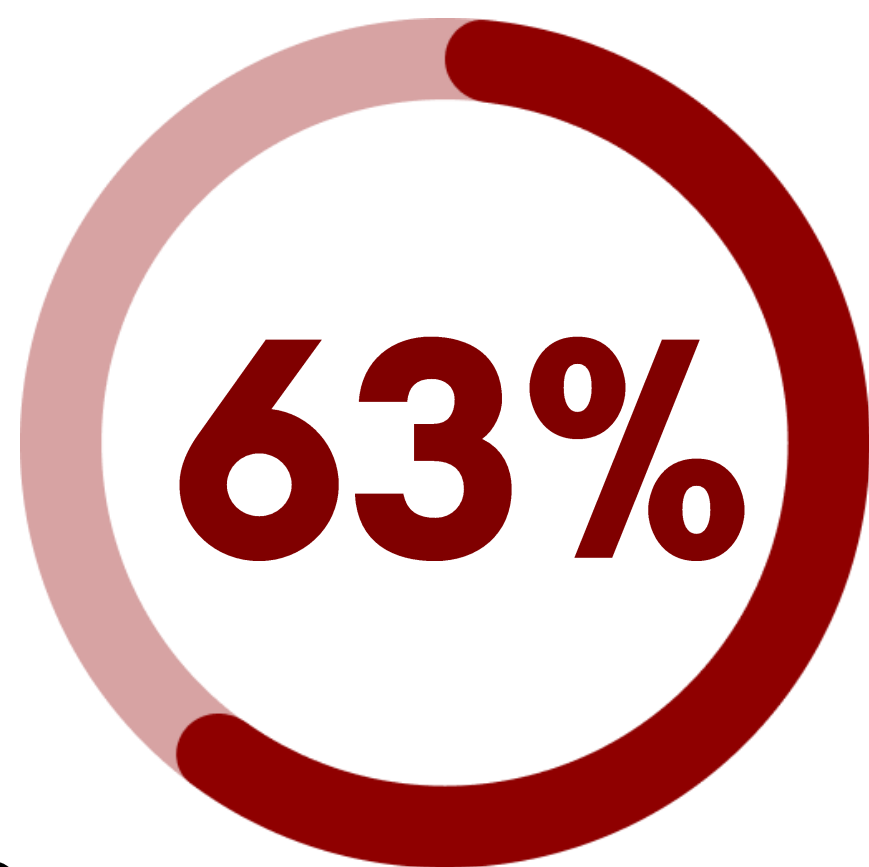
Resultados



✓ **159.028 €/año**
Costes anuales en Telefonía Fija y Datos

✓ **41 Centros**
Baja de 5 establecimientos por rentabilidad

✓ **Ahorros**
Reducción del coste anual



✓ **154 Servicios**
(vs 1.286)

✓ **Bajas**

88%

1.132 servicios dados de baja

✓ **265.665 € ahorro**
Ahorro anual

✓ **71**
Líneas (vs 713)

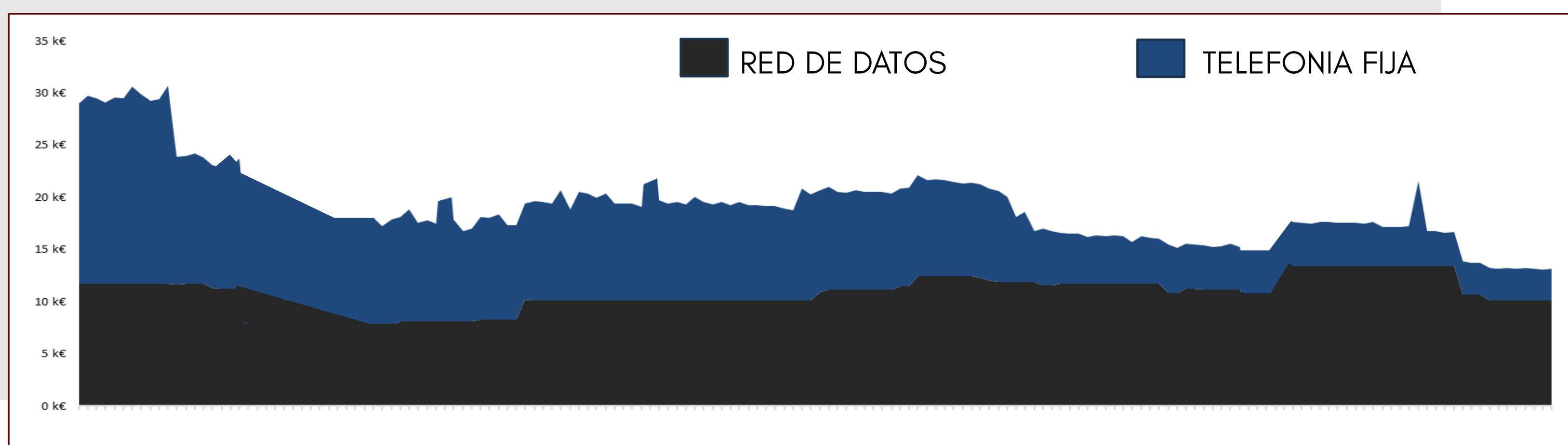
✓ **80.324€ abonados**
por reclamaciones al operador

✓ **1 centralita** (vs 11)

✓ **3,76**
Servicios/centro (vs 28)

✓ **Mejora del servicio**
reducción de costes

✓ **323 €/mes**
Coste/establecimiento



Caso de éxito

Puntos de interés



- ✓ Quick wins sin intervención del cliente
- ✓ Implantación de establecimiento tipo
- ✓ Ahorros por incidir en el detalle

Indicador Clave:

Coste por establecimiento

Phone Focus presenta como indicador clave de gestión de telefonía fija y red de datos el coste por establecimiento.

Este KPI nos indica la evolución del coste medio de cada centro y con ello el impacto de las acciones realizadas

Ajuste individual por centro (despliegue por oleadas)

La clave del proyecto fue el **ajuste fino de telefonía fija y red de datos** por centro, ejecutado por oleadas de 3-6 centros agrupados por zonas, cuando el cliente pudo asignar especialistas para investigar y validar.

Implantación realizada por oleadas para controlar riesgos y acelerar el avance, verificando resultados al cierre de cada bloque y dejando el inventario normalizado.

✓ 2 Reuniones semanales

Para cada oleada se mantuvieron dos reuniones semanales durante casi 3 meses:

- **Reunión lunes:** Análisis de todos los servicios por centro apoyándose en Phone Focus para inventario e histórico, identificando líneas sin uso, números no publicitados y servicios heredados, y definiendo las acciones a ejecutar (bajas/ajustes/estandarización)
- **Reunión jueves:** Seguimiento del estado de cada acción, bloqueos y siguientes pasos.

✓ Equipo mixto de trabajo

- **Los especialistas IT del cliente** validan con cada centro que líneas y servicios realmente son necesarios
- **Lean Focus** prepara el detalle operativo para solicitar al operador las bajas y ajustes, asegurando una ejecución ágil, trazable y sin impacto en la operación. Adicionalmente prepara la siguiente ola.

+ **265.665€ de ahorro anual**

+ **80.324€ en abonos recuperados**

¿Quieres saber más?



Lean Focus, auténticos *Picapedreros de Datos*, analizamos cada detalle del gasto para descubrir oportunidades ocultas.

Con nuestro *MiniData Analysis* y el expertise de nuestros analistas, reducimos costes, impulsamos ingresos y maximizamos la eficiencia operativa.

Contacto



Teléfono

[+34] 917 59 95 83



Correo electrónico

info@leanfocus.es



Lean Focus Madrid

Zurbano 45, 1ª planta A
28010 Madrid
Telf. 91.759.95.83

Lean Focus Barcelona

Av. Corts Catalanes 11, 2ª pl. 7D
08173 Sant Cugat del Vallès
Telf. 93.583.95.80