innovaphone Case Study

AMB Sécurité Sàrl confía en la solución VoIP del especialista en Comunicaciones Unificadas innovaphone

AMB Sécurité

Fundada en mayo de 2008 por especialistas del sector de la seguridad, AMB Sécurité Sàrl es hoy en día uno de los principales actores del sector de la seguridad dentro de la suiza francófona.

La empresa se decidió por el sistema seguro y basado en estándares del especialista IP europeo innovaphone, con el objetivo de afrontar con éxito los retos tecnológicos vinculados al fin de la tecnología analógica anunciado por la Confederación Helvética para finales de 2017. En este contexto, se llevó a cabo la instalación de un sistema de comunicaciones corporativo seguro y basado completamente en tecnología IP. La solución VoIP y UC de innovaphone fue instalada en las sedes de Ginebra y Lonay por el integrador de sistemas IT-PLN.

"La gestión y mantenimiento del sistema actual es mucho más homogénea, simple y económica. Hemos dado el paso hacia las Comunicaciones Unificadas y ahora estamos disponibles de forma segura las 24 horas del día, los 7 días de la semana!"

Marcio Allemand
Director ejecutivo de AMB Securité

AMB Securité apuesta por la migración suave para implementar la segura solución IP de innovaphone

La empresa AMB Sécurité se especializa en la seguridad de las personas y protección de los bienes. Sus servicios abarcan completos sistemas de alarma, videovigilancia, control de entrada y guardias con personal cualificado. La empresa suiza cuenta con 40 empleados en sus sedes de Ginebra y Lonay. Como la mayoría de las empresas federales, AMB Securité Sárl hacía frente a un reto importante: la reestructuración de su sistema de comunicaciones y su preparación frente al apagón definitivo anunciado para la red RDSI, previsto en Suiza para el año 2017. Además de la mencionada reestructuración, era necesario llevar a cabo una modernización de la infraestructura que permitiese garantizar la administración segura y eficiente de los cientos de llamadas diarias de la empresa. Por su parte, se debía llevar a cabo también una modernización de la red de cableado.

Marcio Allemand, director ejecutivo de AMB Securité aclara lo siguiente: “Necesitábamos una mejora respecto de la disponibilidad, seguridad y eficiencia en la gestión de las llamadas. Estamos hablando de unas 2000 llamadas al día, 7 días a la semana, 24 horas al día. Este volumen requiere un sistema de telefonía seguro, sin puntos críticos susceptibles de ataques, potente y con nuevas funcionalidades, como por ejemplo CTI, análisis de llamadas y grabación o Softphones para los agentes de telemarketing. Junto a nuestro Partner IT-PLN llevamos a cabo un análisis de los proveedores de equipos IP del mercado. Finalmente, IT-PLN nos recomendó el fabricante innovaphone en base a su experiencia en el ámbito del VoIP y las Comunicaciones Unificadas y su política de precios”. innovaphone cuenta con el sello de calidad “IT Security made in Germany” otorgado por TeleTrust, la asociación alemana de empresas de seguridad IT (Bundesverband ITSicherheit e.V). La PBX innovaphone utiliza un sistema operativo propio que destaca por su robustez y rapidez. A este sistema operativo no se le conoce ataques de virus o troyanos. El protocolo DTLS-SRTP permite la codificación punto a punto. Este alto estándar de seguridad está disponible para todas las conexiones de la PBX innovaphone. El plan de proyecto preveía un ahorro en los costes de telefonía (casi un 50%) y el aumento de la productividad y calidad de la centralita telefónica.

Una instalación compleja y hecha a medida

La filial de la empresa en Ginebra se equipó con una PBX innovaphone basada en un Gateway VoIP innovaphone IP810. Este equipo permite el uso en paralelo de RDSI y SIP sin que se produzcan interrupciones en el servicio, por lo que representa el dispositivo perfecto para los escenarios de migración suave. Los empleados cuentan con nuevos dispositivos: 23 teléfonos de diseño modelo

El cliente – AMB Sécurité

- Empresa suiza, fundada en Ginebra en 2008
- Especialista en seguridad, con foco en la seguridad de las personas y la protección de los bienes
- 2 filiales: en Ginebra y Lonay
- Cerca de 40 empleados

El reto

- Apagón RDSI previsto en Suiza para el 2017
- Modernización de la red de cableado
- Troncal SIP multiproveedor
- Gestión de cerca de 2000 llamadas por día
- Reducción de los costes de conexión
- Modernización de la infraestructura manteniendo el servicio
- Software Phones
- Comunicación segura

Gateway IP innovaphone IP810

IP222 para el equipo de dirección, los empleados de la administración y el departamento comercial, 6 teléfonos IP innovaphone IP110, 30 auriculares para todos los usuarios, así como Softphones para el equipo de telemarketing del call center. Reporting, Voice Recording y Call Intrusion completan la instalación. La grabación de voz se lleva a cabo a través de un servidor NAS y un túnel VPN protegido con cortafuegos integrado entre las filiales. Asimismo, se llevó a cabo también una renovación del cableado de fibra óptica para la conexión a internet y una integración de troncales SIP de varios operadores.

Vincent Volpato, director de proyectos de IT-PLN hace el siguiente resumen de la situación: “Teníamos por delante algunos retos complicados, empezando por la conexión del delicado cableado de fibra óptica con los cables IP-Plus de Swisscom. Para ello tuvimos que volver a grabar los mensajes de voz ya existentes, llevar a cabo la migración de unos cincuenta números (RDSI, SIP y analógicos) y la instalación de un sistema de IVR (Interactive Response Voice). Los distintos escenarios de llamada eran muy complejos, con múltiples extensiones y un gran flujo de llamadas”.

La instalación se completó en unos diez días, desde la instalación del cable de fibra óptica hasta la instalación de la filial de Lonay y de la sede central en Ginebra. Sin embargo, tras la instalación de las actualizaciones del nuevo firmware surgieron algunos problemas. “El soporte técnico de innovaphone reaccionó muy rápido, por lo que una hora más tarde el problema que había provocado la caída del sistema estaba ya solucionado”, cuenta Vincent Volpato, y añade: “La colaboración con innovaphone fue muy agradable, sobre todo en lo relacionado con la gestión del proyecto por parte del servicio preventas de innovaphone. Hemos puesto especial atención en el tema de la seguridad y sobretodo de la piratería. Se ha instalado un cortafuegos y una aplicación QoS (Quality of Service) para priorizar los datos de voz y poder garantizar una óptima calidad de voz.

Gestión mejorada de las llamadas del Call Center

La funcionalidad Recording de innovaphone permite grabar y guardar conversaciones de forma segura y gestionarlas mediante el reproductor ya integrado en la aplicación. Múltiples filtros permiten archivar la información clasificándola por fecha, hora, interlocutores, dirección y cronología de la llamada o llamadas entrantes y salientes independientemente del tipo de dispositivo utilizado. La aplicación Reporting de innovaphone es la solución perfecta para el análisis de llamadas, ya que ofrece gran cantidad de información en tiempo real acerca del flujo de llamadas de la empresa. También aquí es posible programar filtros individuales que permitan analizar de forma flexible el flujo de llamadas de cada hora, de un intervalo de tiempo predeterminado, de un país, servicio o persona concreta con el objetivo de anticipar y prevenir sobrecargas sin que el sistema de telefonía influya negativamente en el nivel de productividad de la empresa. Marcio Allemand afirma satisfecho: “Las funcionalidades Recording y Reporting innovaphone son un valor añadido para el equipo de dirección. Estas funcionalidades han permitido detectar y resolver pequeños problemas en un tiempo record. Son, además, una

La solución

- Cableado para internet con fibra de vidrio nueva
- Integración de troncal SIP de varios proveedores
- PBX innovaphone basada en un gateway VoIP IP810
- 23 teléfonos IP222, 6 IP110, 10 Software Phones, 30 auriculares
- innovaphone Unified Communications Client myPBX
- innovaphone Voice Recording y Reporting
- Interactive Voice Response

Cliente de Comunicaciones Unificadas innovaphone myPBX

herramienta indispensable para el buen funcionamiento del Call Center, programas de formación, litigios y respecto de la mejora de la relación con el cliente".

Comunicaciones Unificadas al servicio de la seguridad

La integración de funcionalidades de Comunicaciones Unificadas en el sistema de telefonía contribuye a la mejora de la disponibilidad del servicio, la agilización de los procesos y el aumento de la productividad. AMB Securité ya disfruta del cliente de Comunicaciones Unificadas myPBX, de las funcionalidades de movilidad de myPBX y de los Softphones innovaphone. La solución de Comunicaciones Unificadas myPBX unifica en una única e intuitiva interfaz de usuario diferentes funcionalidades de Comunicaciones Unificadas: telefonía clásica, audioconferencias, directorio, historial de llamadas, Application Sharing, Instant Messaging, Collaboration, videotelefonía y videoconferencias. myPBX ofrece flexibilidad ilimitada, acceso al directorio de contactos de la empresa y a las funcionalidades de la PBX, así como la integración de los Smartphones como un dispositivo más que pone a disposición del usuario todas las ventajas de la telefonía móvil.

Marcio Allemand añade: „myPBX facilita muchísimo el trabajo diario. Un solo clic es suficiente para marcar el número deseado. Además, ahora podemos integrar de forma sencilla los números de nuestros clientes en nuestra centralita innovaphone PBX. IT-PLN nos ha instalado además una solución de clic to dial en los ordenadores Apple a través de una interfaz específica."

Algunos empleados del Call Center utilizan la interfaz del Softphone para acceder al sistema CRM de AMB Sécurité. Esta solución ha facilitado muchísimo el trabajo de los miembros del equipo Call Center. Éstos cuentan con auriculares inalámbricos Jabra y un terminal Intel NUC integrado en la enorme pantalla. A través de la funcionalidad Call Intrusion, el supervisor del Call Center puede acceder en tiempo real y en cualquier momento a una llamada en curso con el fin de supervisar la calidad del servicio.

De una necesidad urgente a un cambio muy rentable

"El que Suiza haya anunciado la migración completa al All IP para el año 2017 ha resultado al final muy provechoso para nosotros, ya que hemos podido cumplir con todos los puntos previstos en la hoja de proyecto. Tanto el equipo directivo como los trabajadores están muy satisfechos con la nueva solución, que ha conseguido reducir en un 50% los costes de conexión, gracias a una troncal SIP multiproveedor. Ésta permite que las llamadas que llegan desde el extranjero puedan ser gestionadas por un proveedor de servicios alternativo de forma transparente. IT PLN ha desarrollado varios escenarios en base a los prefijos de diferentes países que permiten la selección automática del proveedor de servicios más económico. La gestión y mantenimiento del sistema actual es mucho más homogénea, sencilla y económica. Hemos dado el paso hacia las Comunicaciones Unificadas y ahora estamos disponibles de forma segura las 24 horas del día, los 7 días de la semana", concluye Marcio Allemand.

Ventajas para el cliente

- Manejo sencillo, múltiples aplicaciones
- Mantenimiento y administración sencillas
- Reducción costes mantenimiento
- 50% ahorro en costes de conexión
- Desarrollo en la dirección de las Comunicaciones Unificadas
- Mejora de la productividad y la calidad del Call Center

innovaphone Unified Communications

En resumen

El cliente:

AMB Sécurité

- Empresa suiza, fundada en Ginebra en 2008
- Especialista en seguridad, con foco en la seguridad de las personas y la protección de los bienes
- 2 filiales: en Ginebra y Lonay, cerca de 40 empleados

El reto:

- Apagón RDSI previsto en Suiza para el 2017
- Modernización de la red de cableado
- Troncal SIP multiproveedor
- Gestión de cerca de 2000 llamadas por día
- Reducción de los costes de conexión
- Software Phones
- Comunicación segura

La solución:

- Cableado para internet con fibra de vidrio nueva
- Integración de troncal SIP de varios proveedores
- PBX innovaphone basada en un gateway VoIP IP810
- 23 teléfonos IP222, 6 IP110, 10 Software Phones, 30 auriculares
- Cliente de Comunicaciones Unificadas innovaphone myPBX
- innovaphone Voice Recording y Reporting
- Interactive Voice Response

Ventajas para el cliente:

- Manejo sencillo, múltiples aplicaciones
- Mantenimiento y administración sencillas
- Reducción costes mantenimiento
- 50% ahorro en costes de conexión
- Desarrollo en la dirección de las Comunicaciones Unificadas
- Mejora de la productividad y la calidad del Call Center

innovaphone AG
Böblinger Str. 76 | 71065 Sindelfingen | Germany
T +49 7031 73009-0 | F +49 7031 73009-9
info@innovaphone.com | www.innovaphone.com

Copyright © 2016 innovaphone® AG. (E 05/2016)
Declina toda responsabilidad resultante de errores, plazo de entrega y eventuales. modificaciones técnicas

Podrá consultar otros casos de éxito en nuestra página web:
www.innovaphone.com

innovaphone
PURE IP COMMUNICATIONS