

El grupo cervecero Bitburger elige una solución de telecomunicaciones innovaphone para todas sus filiales



El grupo cervecero Bitburger

El grupo cervecero Bitburger es uno de los líderes del sector de las cerveceras en Alemania. Se trata de una empresa de propiedad familiar (1800 trabajadores) con cerveceras distribuidas en cinco estados federados y cuya sede se encuentra en Bitburgo in der Eifel. En el contexto del proyecto de sustitución de las centralitas antiguas de las diferentes sedes, se eligió una solución de telefonía IP y Comunicaciones Unificadas de innovaphone.



“ *¡No había experimentado nunca un proceso de transición tan sencillo hacia una nueva solución de telecomunicaciones!*

”



El grupo cervecero Bitburger buscaba una solución de telefonía integral que se adaptase de forma flexible a las necesidades variables de la empresa

Una vez que los responsables del grupo cervecero Bitburger tomaron la decisión de llevar a cabo una renovación de la estructura de telecomunicaciones, se elaboró un detallado catálogo de requisitos. El objetivo principal era el de conseguir una solución de telecomunicaciones uniforme para todo el grupo cervecero Bitburger. Este aspecto era muy importante, ya que la infraestructura anterior consistía en una mezcla heterogénea de sistemas de diferente índole. Esta convivencia de tecnologías dispares presentaba sobre todo dos inconvenientes: por un lado no existía sinergia alguna entre los diferentes sistemas de telefonía y por otra parte, los costes de administración de dicha estructura heterogénea eran muy elevados. El resto de requisitos a tener en cuenta eran los siguientes:

- :: Un cliente UC/CTI con un alto nivel de aceptación entre los usuarios
- :: Administración y gestión de licencias de forma centralizada
- :: Escalabilidad, ya que tanto las grandes filiales como los pequeños distribuidores debían ser integrados en la solución
- :: Reducción de los costes de mantenimiento
- :: Solución sostenible y con bajo consumo de electricidad

Requisitos técnicos para la implementación de la nueva solución

El grupo cervecero Bitburger trabaja sobre con un entorno ThinClient y cuenta con una capacidad limitada de gestión en las sedes individuales. Además, se preveía la sustitución de los equipos de las diferentes filiales, por lo que los prerequisites no eran precisamente los mejores para llevar a cabo una implementación fácil y rápida de la nueva solución innovaphone. Otro aspecto a tener en cuenta eran las interfaces analógicas ya existentes, sobre todo en las plantas de producción, que tenían que continuar en uso. Este punto, sin embargo, no supuso grandes problemas ya que los Gateways VoIP innovaphone cuentan también con interfaces analógicas.

El concepto de redundancia innovaphone asegura un alto nivel de fiabilidad del sistema. En la sede central de Bitburgo se instalaron dos Gateway VoIP IP6010, uno como PBX Master y otro como PBX Standby. La PBX Master



Joachim Schmitz
Director de proyecto del
grupo cervecero Bitburger

El usuario – Grupo cervecero Bitburger

- Uno de los líderes del sector cervecero alemán con sede central en Eifel
- Filiales en 5 estados federales alemanes, con approx. 1800 empleados

Los objetivos

- Sistema de telecomunicaciones unificado para todo el grupo cervecero Bitburger
- Administración de la infraestructura y gestión de licencias de forma centralizada
- Escalabilidad y flexibilidad para la integración en la solución de pequeños distribuidores
- Reducción de los costes de gestión



ubicada en Bitburgo hace a su vez las funciones de PBX Standby para el resto de filiales de la empresa cervecera. Cada una de las filiales cuenta con una PBX innovaphone propia, aunque todas se encuentran conectadas a la PBX Master de Bitburgo. La presencia de una estructura ThinClient excluía la posibilidad de implementar Softclients, por lo que se instalaron teléfonos de sobremesa IP innovaphone IP232. Todos los empleados de las oficinas utilizan el cliente de Comunicaciones Unificadas myPBX, disponible a través de la infraestructura Citrix Farm.

Comunicaciones Unificadas para Bitburger

Los empleados de Bitburger trabajan en un entorno Citrix Desktop virtual. La funcionalidad Mobility de la PBX innovaphone es una de las más apreciadas, ya que permite “trasladar” la propia extensión a todas partes, por ejemplo, hasta el puesto de homeoffice.

Además del cliente de Comunicaciones Unificadas de innovaphone myPBX, la función Presencia y Chat son las más utilizadas. Ambas funcionalidades son ya imprescindibles en el día a día de la oficina y han contribuido a la optimización de los procesos. Por el momento, las aplicaciones “Conferencing” y “Screensharing” se utilizan a través de una solución externa, aunque en el futuro ya se prevé su integración en la solución de Comunicaciones Unificadas de innovaphone, de forma que los usuarios puedan acceder a ellas directamente desde myPBX, al igual que para el vídeo o el voicemail.

El camino más corto hacia una nueva solución de telecomunicaciones

La instalación de la PBX innovaphone en las filiales de Bitburgo (grupo cervecero Bitburger) y de Duisburgo (cervecero König) discurrió sin complicaciones. En la sede de Bitburgo se llevó a cabo la instalación y formación de más de 500 usuarios en sólo 3 semanas. Uwe Siller, CIO de grupo cervecero Bitburger, dice lo siguiente al respecto: “¡No había experimentado nunca un proceso de transición tan sencillo hacia una nueva solución de telecomunicaciones!”.

También desde el punto de vista técnico se cumplieron todas las expectativas puestas en el nuevo sistema. Joachim Schmitz, responsable del proyecto afirma: “A grandes rasgos, hemos conseguido lo que nos proponíamos con la nueva solución de telecomunicaciones: una infraestructura integral, cuya administración se puede llevar a cabo de forma centralizada, así como una infraestructura de Comunicaciones Unificadas adecuada a todas las necesidades de un ambiente de oficina moderno. A pesar de la buena experiencia, existen también un par de críticas: Con la conexión de conferencias web



innovaphone VoIP Gateway IP6010

La solución

- Dos Gateway innovaphone IP6010 como Master- y una PBX Standby-PBX en la central de Bitburgo
- innovaphone UC-Client myPBX para todos los puestos de oficina
- Teléfonos IP innovaphone IP232



Teléfono IP innovaphone IP232



todavía no estamos completamente satisfechos, por lo que esperamos que el nuevo Firmware V11 traiga consigo mejoras en este aspecto.”

Si se les pregunta a los trabajadores acerca del nivel de satisfacción acerca de la nueva solución, el feedback es positivo: “Sobretudo el cliente myPBX, que cuenta con un alto nivel de aceptación entre nuestros empleados”, confirma Joachim Schmitz. “Desde el punto de vista de la infraestructura IT, estamos también totalmente satisfechos. Hemos encontrado una forma de sustituir todos los sistemas en uso y de instalar una solución uniforme que trajo consigo varias sinergias”. A la pregunta de si está previsto ampliar la solución y de qué forma, Schmitz responde lo siguiente: “Faltarían todavía 3 filiales del grupo cervecero por equipar con innovaphone. Además planeamos equipar a nuestros empleados con todas las funcionalidades de Comunicaciones Unificadas de myPBX”.

Durante una conversación mantenida con effexx, partner innovaphone a cargo de la instalación, Joachim Schmitz del grupo cervecero Bittburger describe así la nueva solución de telecomunicaciones “Lo mejor de la PBX innovaphone es que la solución se adapta a la perfección tanto a un pequeño distribuidor de bebidas con 5 teléfonos como a una cervecera con 500 teléfonos”.

Ventajas para el cliente

- Más interacción entre las filiales
- Fácil integración de nuevas filiales
- Fácil integración de la estructura IT, conectividad VoIP efectiva y funcionalidades de Comunicaciones Unificadas

innovaphone AG

Böblinger Str. 76 | 71065 Sindelfingen | Germany
T +49 7031 73009-0 | F +49 7031 73009-99
info@innovaphone.com | www.innovaphone.com

Copyright © 2014 innovaphone® AG.
Excepto o salvo error u omisión. Los plazos de entrega y modificaciones técnicas pueden estar sujetas a cambios.
Fotos: Grupo cervecero Bittburger

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

