

innovaphone Case Study

Burgo Group sustituye su sistema de telefonía y se decide por innovaphone



Burgo Group: Fábrica de papel equipada con VoIP

„Cartiere Burgo“, una empresa muy conocida en Italia, pasa a llamarse en 2007 „Burgo Group Spa“. Hoy en día es una multinacional a la vanguardia dentro de la industria del papel.

Casi todos los productos fabricados con papel que llegan hasta nuestras manos son producto del trabajo de la empresa Burgo Group: periódicos, revistas a todo color, etiquetas de botellas de agua mineral, libros infantiles, bolsas de la compra o panfletos, entre muchos otros productos.



¡Nuestros empleados coinciden en que hemos dado un gran salto en cuanto a funcionalidades, confort y seguridad de las comunicaciones.

Yo diría que no habríamos podido imaginarnos nada mejor!

Ivan Nodari

Responsable IT de Burgo Group



El nuevo sistema de telefonía integra 12 centros de producción, varias filiales y delegaciones comerciales repartidas por todo el mundo

Burgo Group hunde sus raíces en la empresa „Cartiera di Verzuolo Ing. Burgo & Co“, fundada en el año 1905. Ya en el año 1918 la empresa se había convertido en el mayor fabricante de papel de Italia. A lo largo de las décadas siguientes, Burgo Group se ha ido especializando en la concepción de soluciones para una producción sostenible, uno de los puntos centrales de su filosofía de producto. Ello se refleja, por ejemplo, en la producción de nuevos tipos de papel (entre otros, para embalaje o Packaging especial de alimentos) en nuevas divisiones de negocio dirigidas al desarrollo de sus plantas de producción o en su compromiso con la producción de materias primas. La apertura de la fábrica Burgo Ardennes en Bélgica, una de las filiales de la empresa en el extranjero y que está especializada en la producción de celulosa con niveles mínimos de agua, marca el punto de partida de un fuerte proceso de internacionalización.

En el año 2007, la empresa pasa a llamarse „Burgo Group Spa“ y hoy en día es uno de los fabricantes de papel cuché más grande de Europa. Alrededor del tema papel se desarrolla un verdadero „sistema“ que engloba elementos de producción, venta, reciclaje, procesamiento de productos forestales, investigación, diseño, desarrollo, concepción y sistemas de producción de papel.

Burgo Group, con sede en Altavilla Vicentina (ciudad italiana ubicada en la región del Veneto), cuenta con 12 fábricas en Italia y el extranjero así como numerosas empresas asociadas (Mosaic Srl, Burgo Distribuzione Srl, Burgo Factor Spa, Burgo Energia Spa son sólo algunas de ellas) así como delegaciones comerciales repartidas por el mundo. Las filiales italianas están ubicadas en: Avezzano, Chiampo, Duino, Lugo, Sarego, Sora, Tolmezzo, Treviso, Verzuolo y Vollorba. En el extranjero, Burgo Group cuenta con sedes en Bélgica, Francia, España, Alemania y Polonia. Con unos 4500 empleados, en el año 2012 facturaron unos 2,5 miles de millones de Euros.

Infraestructura heterogénea, exigencias específicas

„Hemos llegado a una situación difícil de sobrellevar“, explica Ivan Nodari, responsable IT de Burgo Group. „El crecimiento constante del grupo había convertido la infraestructura IT en general, y el sistema de telefonía en particular, en algo completamente heterogéneo. Soluciones analógicas y digitales de diferentes fabricantes convivían entre sí, con todas las dificultades que eso conlleva“, añade Nodari. Además de una solución de la marca Meridian, estaban instalados sistemas Aastra, Ericson, Siemens y Ascom. Sin embargo, la heterogeneidad no era el único problema a resolver. La empresa, con numerosas filiales y fábricas en Italia y en el extranjero, buscaba reducir costes en el sistema



Girolamo Marchi
Gerente de la empresa Burgo Group

Usuario – Burgo Group

- Empresa fundada en 1905 con el nombre „Cartiera di Verzuolo Ing. Burgo & Co“, y que en el año 2007 pasa a llamarse „Burgo Group spa“
- Producción, venta, reciclaje de papel, procesamiento de productos forestales. Desarrollo y concepción de sistemas de producción de papel
- 12 plantas de producción en Italia, Bélgica, Francia, España, Alemania y Polonia
- Cerca de 4.500 empleados, numerosas empresas asociadas y delegaciones comerciales por todo el mundo



Centro de producción de Avezzano

de telefonía y a su vez reestructurar la infraestructura IT sin que se produjesen consecuencias negativas sobre las inversiones ya realizadas con anterioridad.

El proyecto de establecimiento de un nuevo sistema de telefonía fue otorgado a la empresa IPway Srl, Reseller innovaphone con sede en Vicenza.

El distribuidor innovaphone, la empresa EDSlan, se encargó de dar apoyo a IPway para este proyecto. La estructura de telecomunicaciones de la que se partía era muy compleja: Burgo está dividida en 15 filiales con estructuras muy diferentes (despachos del consejo de dirección, delegaciones comerciales, centros de producción) y por tanto con necesidades dispares (dispositivos de sobremesa, teléfonos móviles, tabletas y demás dispositivos móviles, fax, DECT, directorio de contactos, plan numérico, función de alarma).

La „migración suave“ de la PBX innovaphone: la propuesta ganadora

„El reto que se nos planteaba no era nada fácil“, explica Simon Frison, CEO de IPway. „El punto crítico que teníamos que superar era el de la heterogeneidad de los dispositivos instalados y en algunos casos su elevada antigüedad. Elementos en contraposición directa con los objetivos del grupo: consistencia del servicio, efectividad, integración de telefonía fija y móvil, mantenimiento de algunos servicios como la función de alarma, alta disponibilidad y fiabilidad del sistema, migración paulatina, reducción de costes de la telefonía, así como la implementación de un servicio de „ayuda“. Sabíamos que la solución innovaphone era la adecuada: abierta, conforme a estándares, segura, potente y con una relación calidad precio inmejorable“.

Una vez más, vuelve a destacar la „migración suave“. Este concepto permite la integración de la nueva solución en la infraestructura existente permitiendo sacarle todo el partido a esta última durante el mayor tiempo posible. De este modo fue posible repartir la inversión en el sistema de telefonía durante un período de tiempo más amplio y aprovechar al máximo los contratos de mantenimiento ya existentes.

La realización del proyecto

La solución elegida utiliza los Gateways VoIP innovaphone, que a posteriori se convertirían en un completo sistema de telefonía (PBXs innovaphone), permitiendo la interconexión de todas las centralitas. De este modo se llevó a cabo la transformación de un sistema tradicional en un moderno sistema VoIP con todas las ventajas económicas y funcionalidades asociadas que ello conlleva. En un momento posterior a la instalación, se procedió a la interconexión de todos los sistemas existentes en las diferentes filiales a través de Gateways VoIP, sin que se produjese interrupción alguna. Allí donde era posible, se mantuvieron los dispositivos analógicos existentes. En algunas fábricas se instalaron células IP DECT, mientras que en otras se conectó el sistema DECT a la nueva centralita VoIP a través de Gateways VoIP.

El objetivo

- Infraestructura IT y sistema de telefonía muy heterogéneos que combina dispositivos analógicos y digitales de varios fabricantes
- Dispositivos desfasados; necesidad de integración de la telefonía móvil y fija; ampliación de las funcionalidades
- Reducción de costes, protección de las inversiones ya realizadas



Proceso de fabricación de papel en Burgo Group

La solución

- Migración suave, integración de la infraestructura ya existente
- Gateways VoIP: IP6010, IP6000, IP0010, IP3010, IP1060, IP800, IP810, IP305; Adaptadores analógicos; Gateway DECT IP1202; Teléfonos IP241, IP200, IP110, IP222 e IP232
- Más de 2.000 licencias, 19 interfaces PRI y 33 interfaces BRI, 20 PBXs innovaphone, 120 adaptadores analógicos, 160 células DECT, 5 Gateways VoIP innovaphone, 9 Gateways DECT IP innovaphone, cerca de 850 teléfonos IP, 230 teléfonos DECT y 20 teléfonos WiFi

La nueva plataforma se instaló de forma redundante (Master-Slave) aportando al sistema un grado máximo de estabilidad. En todo caso, si se produjese un fallo en una de las PBXs, la segunda PBX tomaría el mando de forma automática sin que se produjese interrupción alguna de las funciones de la PBX Master.

En la actualidad, Burgo Group cuenta con una plataforma VoIP a pleno rendimiento con más de 2000 usuarios y dispositivos VoIP móviles y fijos, DECT, WLAN y analógicos. Todos los usuarios disfrutan de las ventajas de una plataforma única, con un directorio de contactos centralizado, IVR (Interactive Voice Response), comunicación segura e integración completa de dispositivos auxiliares como portátiles, PCs o Smartphones.

Para poder cumplir a la perfección con las necesidades de una solución tan compleja y variada, se llevó a cabo la instalación en cada filial del modelo de Gateway VoIP innovaphone que mejor se adecuaba a las necesidades concretas de la misma. Se encuentran instalados, por tanto, Gateways innovaphone como el IP6010 o IP6000, así como los modelos IP0010, IP3010, IP1060, IP800, IP810 o IP305. Utilizan además adaptadores IP, dispositivos DECT, Gateway IP DECT IP1202 para la integración de los usuarios DECT en la PBX innovaphone y dispositivos finales, tanto modelos como el IP241, IP200 o IP110, como teléfonos innovaphone IP222 e IP232 pertenecientes a la nueva generación de dispositivos y que destacan por su elegante diseño.

En la infraestructura de telecomunicaciones de Burgo Group se encuentran instalados, por tanto, casi todos los modelos presentes en el porfolio innovaphone. Algunos datos: utilizan más de 2000 licencias, 19 PRIs y 33 BRIs para 626 canales de voz, 20 PBXs innovaphone, 5 Gateways VoIP innovaphone, casi 120 adaptadores analógicos y cerca de 160 células IP DECT, 9 Gateways IP DECT innovaphone, casi 850 teléfonos IP de sobremesa, 230 teléfonos DECT y 20 teléfonos WiFi.

El resultado y los planes de futuro

„Estamos encantados de haber sido capaces de cumplir con las necesidades complejas de una empresa tan importante y bien estructurada. La clave del éxito reside en la posibilidad de poder ofrecer una tecnología tan fiable, estable, rápida, escalable y fácil de integrar“, explica Simone Frison. „Por tanto, son los sistemas VoIP de innovaphone lo que nos ha permitido resolver satisfactoriamente un reto en principio muy complejo“.

Por su parte, Ivan Nodari añade: „Hemos conseguido alcanzar todos nuestros objetivos: flexibilidad, alto nivel de rendimiento, seguridad de las comunicaciones, ahorro de costes y una estructura administrable de forma centralizada. Yo diría que no habríamos podido imaginarnos nada mejor“. „Ahora nos toca evaluar de qué forma completaremos el sistema con funcionalidades de Comunicaciones Unificadas que contribuyan a seguir mejorando la comunicación interna“



Almacén

Ventajas para el cliente

- Flexibilidad, alta disponibilidad, seguridad de las comunicaciones, infraestructura administrable de forma centralizada
- Reducción considerable de los costes; alto nivel de satisfacción de empleados y clientes gracias a su fácil manejo y amplio abanico de funcionalidades
- Un paso en la dirección de las Comunicaciones Unificadas



innovaphone teléfono IP 232

En resumen:



Usuario:

Burgo Group

Sector:

- Producción, venta, reciclaje de papel, procesamiento de productos forestales. Desarrollo y concepción de sistemas de producción de papel
- Cerca de 4.500 empleados, numerosas empresas asociadas y delegaciones comerciales por todo el mundo

El objetivo:

- Infraestructura IT y sistema de telefonía muy heterogéneos que combina dispositivos analógicos y digitales de varios fabricantes
- Dispositivos desfasados; necesidad de integración de la telefonía móvil y fija; ampliación de las funcionalidades
- Reducción de costes, protección de las inversiones ya realizadas

La solución:

- Migración suave, integración de la infraestructura ya existente
- Gateways VoIP: IP6010, IP6000, IP0010, IP3010, IP1060, IP800, IP810, IP305; Adaptadores analógicos; Gateway DECT IP1202; Teléfonos IP241, IP200, IP110, IP222 e IP232
- Más de 2.000 licencias, 19 interfaces PRI y 33 interfaces BRI, 20 PBXs innovaphone, 120 adaptadores analógicos, 160 células DECT, 5 Gateways VoIP innovaphone, 9 Gateways DECT IP innovaphone, cerca de 850 teléfonos IP, 230 teléfonos DECT y 20 teléfonos WiFi

Ventajas para el cliente:

- Flexibilidad, alta disponibilidad, seguridad de las comunicaciones, infraestructura administrable de forma centralizada
- Reducción considerable de los costes; alto nivel de satisfacción de empleados y clientes gracias a su fácil manejo y amplio abanico de funcionalidades
- Un paso en la dirección de las 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

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

innovaphone
PURE IP-COMMUNICATIONS 