

innovaphone Case Study

El grupo de empresas Continental, uno de los proveedores líderes del sector de la automoción, confía en la solución de telefonía IP y Comunicaciones Unificadas de innovaphone



Grupo Continental:

El grupo Continental, fundado en Hanover en 1871, fue uno de los primeros fabricantes de neumáticos a nivel mundial. Hoy en día se encuentra entre los proveedores líderes de automoción y cuenta con más de 208 000 empleados en todo el mundo.

La empresa Contitrade France, una sociedad filial de Continental AG perteneciente a la división de neumáticos, gestiona las divisiones comerciales de BestDrive así como la flota de la empresa Fleetpartner. El acondicionamiento de las 230 divisiones comerciales en Francia bajo la marca “Best Drive” exigía la instalación de una nueva solución VoIP e UC.

Continental 

”

¡Este proyecto era clave para Continental/ ContiTrade France con respecto a la unificación de la solución de telefonía de nuestras 230 filiales en Francia y la homogeneización de nuestra sede central. Ahora, la comunicación interna entre los empleados es gratuita y los costes de la telefonía externa son previsibles, (...)!

Jean-Philippe Eymard

De la división comercial DSI Continental France y ContiTrade France

La solución VoIP y UC de innovaphone centraliza la gestión de las llamadas de unos 2000 usuarios

Desde el 2011, la empresa Continental cuenta en Francia con una red comercial y de servicio para neumáticos conformada por empresas experimentadas. A principios del 2015 se fundaron los centros BestDrive. Con cerca de 2000 empleados, BestDrive es uno de los actores principales en el área de servicios postventa del sector del automóvil. La empresa ofrece sus servicios a nivel nacional para clientes privados y cuenta con una red de centros de asistencia en varios países europeos para clientes corporativos. BestDrive presta asistencia en carretera a nivel regional, nacional e internacional, 7 días a la semana, las 24 horas del día.

La empresa Vidéocom 2000 se encarga actualmente de la instalación en Francia de las soluciones de telefonía IP y Comunicaciones Unificadas de la empresa innovaphone AG. Seis empleados están al mando de la gestión del proyecto. De este modo, la instalación de las filiales en Francia se lleva a cabo de forma coordinada. Una vez completada la fase de instalación, unos 2000 empleados usarán la nueva solución innovaphone. La solución innovaphone está certificada por el proveedor de servicios móviles francés SFR para el uso de una troncal SIP central certificada que permite la gestión centralizada de todas las llamadas.

La centralización de la comunicación era uno de los puntos fundamentales de la licitación. Se hacía además hincapié en la necesidad de limitar y reducir los costes, sobre todo los relacionados con la comunicación interna y externa. A mayores, se buscaba reducir también los costes de mantenimiento de las centralitas de cada filial.

La unificación de la telefonía de los 230 centros automovilísticos de toda Francia

Teniendo en cuenta las dimensiones del proyecto, el foco estaba puesto en la homogeneización de la telefonía. Dos fueron los motivos principales que llevaron a ContiTrade Francia a decidirse por una solución de telefonía IP y de Comunicaciones Unificadas del fabricante alemán innovaphone para equipar sus 230 centros automovilísticos. En este sentido, Christophe Berthier, responsable de la infraestructura de ContiTrade Francia (BestDrive) aclara: "Nuestra elección fue motivada sobre todo por los tiempos de reacción. Vidéocom e innovaphone fueron rápidos a la hora de preparar la licitación y con la certificación del troncal SIP del proveedor de servicios SFR. Es también una cuestión de costes:



De izquierda a derecha:
Jean-Philippe Eymard, Director IT de Continental y ContiTrade Francia
Gaylord Plouvier, Responsable de proyecto
Christoph Berthier, Director de infraestructuras de ContiTrade Francia

El cliente: Continental / ContiTrade France

- El grupo Continental, fundado en Hanover en 1871, fue uno de los primeros fabricantes de neumáticos a nivel mundial
- La empresa cuenta hoy en día con más de 208.000 empleados a nivel mundial
- Administración de 230 centros BestDrive con más de 2000 empleados

El reto

- Necesidad de mantener troncal SIP SFR (proveedor de servicios móviles francés)
- Centralización y homogeneización de la telefonía en los 230 centros BestDrive
- Moderna solución de comunicaciones
- Reducción de los costes internos y externos
- Reducción de costes de mantenimiento

La solución VoIP innovaphone ofrece una completa solución de Comunicaciones Unificadas ampliable, modular, redundante y perfecta para empresas con varias filiales, independientemente de su tamaño. Además, contábamos con la experiencia de ContiTrade Alemania, que ya había realizado una instalación innovaphone similar”.

Vidéocom 2000 llevó a cabo la instalación de una solución IP Centrex que buscaba reducir los costes de las llamadas externas y eliminar los costes de las llamadas internas: todos los terminales, fijos y móviles, de todas las delegaciones comerciales se conectan con el servidor de telefonía central a través de una línea SDSL. En el centro de datos de Roissy, se instaló un gateway master IP6010. En la sede central de Continental se encuentra un segundo gateway IP6010 como backup de las sucursales. Las filiales se conectan con un servidor central a través de la conexión SDSL de las agencias integradas en una red MPLS. Benjamin Rollet, director de proyecto de Vidéocom 2000 aclara lo siguiente: „Con un único servidor de telefonía teníamos que poder ser capaces de gestionar y organizar las diferentes sucursales de forma independiente. „Gracias a innovaphone fuimos capaces de crear „nódulos“, algo comparable a una PBX virtual dentro de una PBX“. Esta arquitectura nos facilita la gestión de los usuarios de cada filial, nos permite establecer la lógica del reparto de los mensajes de la cola de espera a través de un objeto booleano, la programación de teclas de función para el control, etc. Sin embargo, algunas aplicaciones de Comunicaciones Unificadas son idénticas para todas las filiales, como por ejemplo, el directorio telefónico LDAP. Esta flexibilidad es posible gracias a la tecnología innovaphone.”

Solución Centrex de innovaphone y servidor de aprovisionamiento de Vidéocom

La solución no propietaria, homogénea y modular de innovaphone está compuesta por dos gateways VoIP IP6010 y teléfonos IP innovaphone: 400 IP240, 420 teléfonos de diseño IP222 y 100 IP232, 500 dispositivos DECT móvil IP61, 250 DECT móvil del modelo IP1202 y 240 adaptadores analógicos modelo IP22. “En un proyecto de estas características no es posible llevar a cabo la configuración de cada dispositivo de forma manual, por ello hemos desarrollado nuestro propio servidor de aprovisionamiento que nos permite configurar de forma automática todos los usuarios de una filial, las conexiones telefónicas, los dispositivos DECT, los gateways analógicos, así como la gestión del trayecto de llamada. Durante el proceso, el técnico saca de la caja el dispositivo en cuestión y lo conecta a la red. El teléfono realiza su actualización URL a través de DHCP, desde donde automáticamente descarga la configuración del servidor de aprovisionamiento. En cuanto al mantenimiento, un par de clics son suficientes para la actualización de la configuración de base. Nuestro objetivo constante es el de la estandarización del proceso de instalación de forma que podamos gestionar el mayor número de sucursales en el menor tiempo posible.”

Contitrade utiliza también la herramienta innovaphone Reporting que le per-



Delegación comercial de BestDrive

La solución

- Certificación del troncal SIP del proveedor de servicios móviles SFR
- Solución innovaphone IP Centrex – Conexión a través de DSL
- Servidor de aprovisionamiento
- Solución de Comunicaciones Unificadas myPBX
- innovaphone Reporting
- Gateway VoIP IP6010
- Teléfonos IP innovaphone: IP240, IP222, IP232, IP DECT (IP61, IP1202)



Telefono IP innovaphone IP232

mite el análisis del flujo de llamadas en tiempo real. De este modo es posible anticiparse a los picos de sobrecarga y movilizar a tiempo los recursos necesarios para garantizar el buen servicio. El Software de myPBX, el cliente de Comunicaciones Unificadas innovaphone es sencillo, claro e intuitivo. Se encuentra equipado con funcionalidades como videotelefonía, collaboration, videoconferencias, chat o información de presencia.

La instalación de la solución innovaphone va avanzando día a día. Medio día es suficiente para la instalación de la solución innovaphone de cada filial. En paralelo al aumento del ritmo de instalación, era necesario resolver con celeridad el problema de la reestructuración del sistema CTI. Se trataba de una solución nativa de Continental. En colaboración con innovaphone, Continental desarrolló a través de TAPI una solución al problema, lo cual demuestra una vez más la gran flexibilidad de la solución innovaphone.

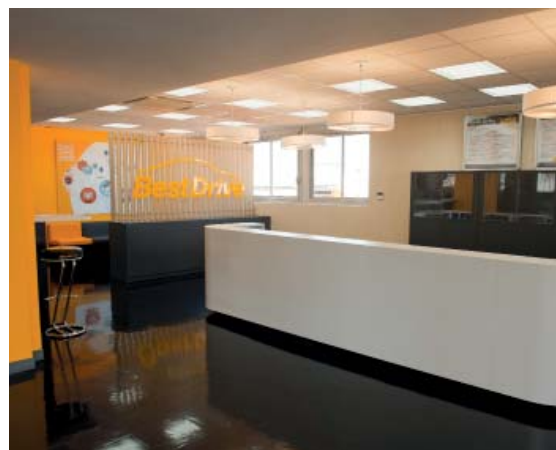
Ahorro de costes y administración sencilla: balance positivo

En resumen, la administración centralizada del sistema nos permite ahorrar costes de mantenimiento, elimina los costes de comunicación interna entre las filiales y reduce los costes destinados a la conexión contratada con France Telecom. Además, la gestión de los usuarios es ahora mucho más sencilla. Los primeros usuarios en empezar a utilizar la nueva solución se familiarizaron rápidamente con los nuevos productos. Durante todo el transcurso del proyecto se tuvo muy presente el objetivo principal, la instalación de una solución orientada a las necesidades de las filiales y los usuarios. Para ello, se está llevando a cabo una encuesta acerca del grado de satisfacción de los usuarios que permita ajustar aún más la solución a las necesidades concretas de los mismos.

Jean-Philippe Eymard, director IT de la división comercial DSI Continental France y ContiTrade France realiza un balance muy positivo: “Este proyecto era fundamental dentro del proceso de homogeneización de la solución de comunicaciones de las 230 filiales y la sede principal de Continental/ContiTrade France”. Ahora nuestros empleados ya pueden comunicarse internamente sin coste alguno y los costes de las llamadas externas se han reducido y se mantienen bajo control. Con los anteriores sistemas de control de las filiales, esto no era posible. Además, la administración centralizada del sistema de telefonía permite un mayor nivel de eficiencia en la administración y control de las tareas de mantenimiento del mismo. La herramienta innovaphone Reporting permite a los responsables de las filiales una relación con el cliente más fluida (gestión de llamadas perdidas, transferencia de llamadas, mensaje de bienvenida, mensajes personalizados, etc). Vidéocom 2000 e innovaphone nos han acompañado durante todas las fases del proyecto con una solución técnica sólida, una implementación profesional y una inversión que prevemos poder amortizar en menos de 3 años”.

Ventajas para el cliente

- Homogeneización del sistema de telefonía
- Llamadas internas sin coste
- Administración centralizada
- Acceso a herramientas de Comunicaciones Unificadas
- Retorno de la inversión en menos de 3 años



Sucursal de ventas BestDrive



Comunicaciones Unificadas innovaphone

En resumen



El usuario:

Continental

- El grupo Continental, fundado en Hanover en 1871, fue uno de los primeros fabricantes de neumáticos a nivel mundial
- La empresa cuenta hoy en día con más de 208.000 empleados a nivel mundial
- Administración de 230 centros BestDrive con más de 2000 empleados

El reto:

- Necesidad de mantener troncal SIP SFR (proveedor de servicios móviles francés)
- Centralización y homogeneización de la telefonía en los 230 centros BestDrive
- Moderna solución de comunicaciones
- Reducción de los costes internos y externos
- Reducción de costes de mantenimiento

La solución:

- Certificación del troncal SIP del proveedor de servicios móviles SFR
- Solución innovaphone IP Centrex – Conexión a través de DSL
- Servidor de aprovisionamiento
- Solución de Comunicaciones Unificadas myPBX
- innovaphone Reporting
- Gateway VoIP IP6010
- Teléfonos IP innovaphone: IP240, IP222, IP232, IP DECT (IP61, IP1202)

Ventajas para el cliente:

- Homogeneización del sistema de telefonía
- Llamadas internas sin coste
- Administración centralizada
- Acceso a herramientas de Comunicaciones Unificadas
- Retorno de la inversión en menos de 3 años

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 © 2015 innovaphone® AG. (E 12/2015)

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