

innovaphone Case Study

Hengstenberg opta por una nueva solución innovaphone con un concepto de seguridad y redundancia a medida



Hengstenberg

Desde hace más de 140 años, el nombre Hengstenberg es sinónimo de especialidades culinarias y marcas de renombre como los pepinillos en vinagre KNAX, el chucrut Mildessa o el vinagre Altmeister. Con sede central en Esslingen (Alemania), la empresa cuenta con más de 500 empleados y varias filiales: dos centros de producción en Bad Friedrichshall y Fritzlar (Alemania) y una filial en Wels (Austria).

La nueva solución de telefonía IP y Comunicaciones Unificadas ofrece a los usuarios un sistema con alta disponibilidad para una comunicación moderna y eficiente.



¡Nuestras expectativas, tanto técnicas como económicas, se han cumplido con creces. Las CCUU han llegado a Hengstenberg!



Gerd Pfeiffer

Responsable IT de Hengstenberg

Las CCUU han llegado a Hengstenberg

El punto de partida: una infraestructura de comunicaciones antigua y heterogénea

Al igual que ocurre con muchas otras empresas con larga tradición y estructura de crecimiento dinámica, también Hengstenberg presentaba una estructura de lo más heterogénea: en los centros de producción de la empresa en Bad Friedrichshall y Fritzlar venían utilizando una centralita analógica que ya había sido descatalogada por el fabricante. Los repuestos eran difíciles de conseguir y el mantenimiento del sistema resultaba muy complicado. El sistema de telefonía IP de un conocido fabricante de renombre instalado en la sede central de la empresa en Esslingen generaba elevados costes de mantenimiento, mientras que el abanico de funcionalidades era escaso. Además, el sistema no permitía que la administración fuese asumida por el departamento interno de TI, como ocurría en las sedes de Bad Friedrichshall y Fritzlar, por lo que tuvo que ser externalizada, con los correspondientes costes adicionales. Los usuarios echaban en falta, sobre todo, aplicaciones modernas como la integración de dispositivos móviles, funcionalidades de Anywhere Workplace y aplicaciones de Comunicaciones Unificadas como Application Sharing o conferencias.

La lista de requisitos elaborada para los responsables TI de la empresa respecto de la nueva solución eran los siguientes:

- Reducción de costes de mantenimiento y funcionamiento
- Reducción de los costes de administración y gestión del sistema
- Integración de la misma tecnología DECT en los centros de producción
- Instalación „Plug-and-Play“ e infraestructura sencilla
- Administración centralizada sin renunciar a la independencia de las filiales en caso de una caída del sistema
- Alta disponibilidad de los componentes centrales

Decisión rápida gracias a un asesoramiento impecable y una solución a la vanguardia de la tecnología

Tras haber analizado las soluciones IP de diferentes fabricantes de renombre, Hengstenberg tuvo claro enseguida que la solución PBX innovaphone que le había sido presentada por la empresa binder Systemhaus GmbH era la solución perfecta. “El soporte recibido por parte del integrador de sistemas Binder Systemhaus durante el proceso de selección e instalación fue exquisito y la solución ofrecida, el sistema innovaphone, está a la vanguardia de la tecnología en cuanto a funcionalidades y ofrece solución a necesidades muy complejas, como



Gerd Pfeiffer
Responsable IT de Hengstenberg

El usuario - Hengstenberg

- Empresa familiar fundada en 1876 con más de 500 empleados en plantilla
- Sede central en Esslingen y varios centros de producción en Alemania y Austria



Produktionsstätte Hengstenberg

El reto

- Reducción de costes de mantenimiento y funcionamiento
- Reducción de costes de administración y gestión
- Integración de la telefonía DECT
- Administración central
- Alta disponibilidad de los componentes centrales

la de la integración de los antiguos y los nuevos dispositivos DECT”, aclara Gerd Pfeiffer, responsable del departamento TI de Hengstenberg. Las soluciones de otros fabricantes resultaron mucho más complejas y complicadas en lo referente a la instalación del sistema y los costes. Además, la PBX IP innovaphone destacaba también por ofrecer la posibilidad de una migración gradual que permitía la integración de la infraestructura anterior en la nueva.

Principal desafío técnico: la integración de dispositivos DECT y puestos de teletrabajo

Debido al cambio de RDSI a IP en todas las filiales de Hengstenberg, fue necesaria una nueva red con cableado apto para IP. Además, se buscaba poder integrar los terminales DECT existentes y crear, a su vez, todas las condiciones técnicas necesarias para una sustitución de los mismos en un futuro. Un gran número de empleados de Hengstenberg cuentan con puestos de teletrabajo, por lo que la integración de los mismos debe ser lo más simple y funcional posible.

El nuevo sistema innovaphone integra un concepto de redundancia y seguridad a medida

En la sede central de la empresa en Esslingen se llevó a cabo la instalación de un escenario redundante con dos Gateways VoIP innovaphone modelo IP3011 como PBX Master. Si uno de los gateways sufre una caída o fallo, el otro pasa a sustituirlo de forma inmediata de forma que la infraestructura de comunicaciones siga estando disponible. Para poder garantizar la máxima seguridad, se instalaron innovaphone Reverse Proxy e innovaphone SBC (Session Border Controller). Este último soporta todos los mecanismos de seguridad relevantes y protege a la PBX frente a amenazas llegadas desde internet. innovaphone Reverse Proxy actúa en escenarios de Anywhere Workplace, tal y como es el caso de Hengstenberg, como instancia central para la seguridad de todas las conexiones entrantes desde internet. De esta forma, los puestos de teletrabajo y dispositivos móviles son integrados de forma segura y homogénea en la infraestructura de comunicaciones de la empresa. Para la integración de dispositivos analógicos como faxes o porteros automáticos se utilizaron dos adaptadores analógicos modelo IP29. Los empleados cuentan con teléfonos IP112 y teléfonos de diseño modelo IP222.

Las filiales de Bad Friedrichshall y Fritzlar cuentan con Gateways VoIP innovaphone IP811 conectados a la sede central en Esslingen como gateways slave. También aquí está asegurada la máxima fiabilidad ya que, en caso de fallo del sistema de la filial, la PBX Master asume las funcionalidades de la PBX slave. Este concepto de redundancia aplica también a la integración de los dispositivos DECT. En este caso, las filiales de Bad Friedrichshall y Fritzlar funcionan como sistema backup. En cada una de las filiales existe un Gateway DECT IP1202 para la ampliación del sistema PBX innovaphone a dispositivos DECT. En la producción se utilizan, sobre todo, teléfonos DECT modelo IP64. Inicialmente, hubo problemas con la integración de los terminales DECT existentes con respecto a la



La solución

- Instalación de dos Gateways VoIP innovaphone IP3011 como PBX Master en un escenario redundante
- innovaphone Reverse Proxy e innovaphone SBC para un nivel máximo de seguridad
- Dos adaptadores innovaphone analógicos IP29 para la conexión de dispositivos analógicos (fax, portero automático)
- Teléfono de diseño innovaphone modelo IP222 y teléfonos innovaphone IP112
- Dos Gateways VoIP innovaphone IP811 en los centros de producción
- Dispositivos DECT modelo IP64
- Cliente software UC innovaphone myPBX



Teléfono innovaphone IP222

audibilidad en el entorno ruidoso de la fábrica. En palabras de Gerd Pfeiffer, “En estrecha colaboración con innovaphone, pudimos rápidamente analizar y solucionar este problema”.

La empresa cuenta, además, con un centro de datos central en la sede de un Partner Outsourcing ubicado en Eislingen. Aquí corren la Linux Application Plattform, así como la aplicación Reporting, el servidor fax, el centro de datos, el servidor de actualizaciones y el banco de datos central para LDAP.

Mejora sustancial gracias a la solución UC innovaphone

250 de las 500 licencias de usuario instaladas en Hengstenberg son licencias UC. La solución UC innovaphone se utiliza en toda la sede central de la empresa y oficinas. “Todos los usuarios UC utilizan myPBX App, innovaphone Conferencing, las funcionalidades de presencia y Application Sharing de forma intensiva. El uso del chat depende de las particularidades de cada puesto: mientras que en los puestos de oficina tiene mucho éxito y es utilizado frecuentemente, los trabajadores a turnos prefieren utilizar el mail”, aclara Gerd Pfeiffer.

Desde el punto de vista de la comodidad y eficiencia, “ la solución de telefonía innovaphone supone un importante paso hacia delante”, destaca Gerd Pfeiffer. En particular, la integración de aplicaciones, el uso de aplicaciones Softphone y UC y la integración inteligente de dispositivos móviles simplifican significativamente los procesos de trabajo diarios. “Nuestros empleados utilizan mucho las soluciones software en sus viajes de trabajo a las diferentes sedes y realizan llamadas a través de WLAN y de su teléfono móvil. Muchas de las funcionalidades que antes requerían mucho esfuerzo se pueden realizar ahora de la forma más sencilla como, por ejemplo, la configuración de una videoconferencia”, añade el responsable TI.

Conclusión y perspectivas

El departamento TI interno está encantado con la solución innovaphone. Por una parte, la instalación se llevó a cabo con poco esfuerzo (apenas uno o dos días fueron suficientes para cada uno de los tres emplazamientos), sobre todo gracias a la excelente preparación de la instalación llevada a cabo por nuestro Partner binder Systemhaus. De este modo, la expectativa de una instalación reducida a un mero „Plug and Play“, tal y como definida de antemano en el catálogo de servicios, se cumplió con creces. “La administración de la nueva solución requiere de un “esfuerzo mínimo“. Todas las ubicaciones pueden administrarse de forma centralizada o descentralizada”, comenta Gerd Pfeiffer. Los costes de mantenimiento se redujeron de forma drástica, ya que la mayoría de los trabajos pueden ser realizados por el propio departamento TI interno. A diferencia de lo que ocurría con la anterior centralita de la sede central de Esslingen, ya no se necesita la ayuda de Outsourcing Partners externos. La ampliación de la solución innovaphone ya es un proyecto. “Nuestras expectativas, tanto técnicas como económicas, se han cumplido con creces. Las CCUU han llegado a Hengstenberg.”



Máquina para la recolección de pepinos

Ventajas para el cliente

- Simplificación de los procesos de trabajo diarios
- Concepto de seguridad y redundancia a medida
- Manejo dinámico y sencillo
- Instalación sencilla de dispositivos y usuarios adicionales



Gateways VoIP innovaphone IP3011

De un vistazo



El usuario:

Hengstenberg

- Empresa familiar fundada en 1876 con más de 500 empleados en plantilla
- Sede central en Esslingen y varios centros de producción en Alemania y Austria

El reto:

- Reducción de costes de mantenimiento y funcionamiento
- Reducción de costes de administración y gestión
- Integración de la telefonía DECT
- Administración central
- Alta disponibilidad de los componentes centrales

La solución:

- Instalación de dos Gateways VoIP innovaphone IP3011 como PBX Master en un escenario redundante
- innovaphone Reverse Proxy e innovaphone SBC para un nivel máximo de seguridad
- Adaptadores analógicos innovaphone IP29 IP29 para la conexión de dispositivos analógicos
- Teléfono de diseño innovaphone modelo IP222 y teléfonos innovaphone IP112, así como dispositivos DECT IP64, IP112
- Dos Gateways VoIP innovaphone IP811 en los centros de producción

Ventajas para el cliente:

- Simplificación de los procesos de trabajo diarios
- Concepto de seguridad y redundancia a medida
- Manejo dinámico y sencillo
- Instalación sencilla de dispositivos y usuarios adicionales

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 © 2018 innovaphone® AG. (E 11/2018)

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