

innovaphone Case Study

Lindex elige una solución LAN voice over Wireless de innovaphone que cumple a la perfección con todas sus expectativas



Lindex:

Lindex es una de las cadenas de tiendas de moda femenina, masculina e infantil líder en Europa. La empresa sueca, con sede en Gotemburgo, fue fundada en 1954. La cadena de tiendas de moda cuenta con más de 480 filiales en diferentes países europeos y cerca de 5000 empleados.

Lindex es una sociedad orientada al valor, que cumple con altos estándares de Responsabilidad Social Corporativa y sostenibilidad. La filosofía de la empresa consiste en ofrecer a sus clientes una moda inspiradora y a precios accesibles. El apagón de las conexiones RDSI previsto en Suecia para finales del 2014 aceleró los planes de Lindex de dar el salto a las Comunicaciones Unificadas.

LINDEX



¡El sistema innovaphone permite reaccionar de forma flexible a los cambios que se producen en Lindex e integrar las nuevas filiales en tiempo récord. Cumple a la perfección con todas las necesidades de la empresa!



Håkan Olsson
Propietario y CEO de HCTECH

Lindex buscaba un sistema de comunicación global y unificado para todas las filiales, tiendas y empresas del grupo

El acelerado ritmo de crecimiento de la cadena de tiendas de moda Lindex plantea continuamente nuevos retos a su departamento de TI. La desactivación de las conexiones RDSI prevista para finales del 2014 afectaba a las 213 centralitas locales. Este hecho aceleró nuestros planes de reestructuración del sistema de telefonía, que decidimos atajar cuanto antes. “Necesitábamos llevar a cabo una sustitución gradual hacia un nuevo sistema menos dependiente de proveedores locales y más en consonancia con nuestra visión de negocio de nueva generación”, comenta Joakim Inghammar, Director de proyectos TI de Lindex. „Queríamos además un sistema de comunicación global y unificado para todas las filiales, tiendas y empresas del grupo que estuviese en sintonía con uno de nuestros valores fundamentales: poner las cosas fáciles a nuestros empleados y clientes”. Una vez se hubo tomado la decisión de instalar una nueva solución de telefonía, se descartó desde el principio la instalación de una solución de movilidad, ya que no se podía garantizar la cobertura total de las 213 filiales, así como de las oficinas y almacenes. En este punto, se tomaron en consideración dos posibilidades: la migración del anterior sistema de telefonía hacia un sistema IP o la instalación de un sistema DECT en todas las filiales. En ambos casos los costes eran altos y no aportaban ningún valor añadido.

Por este motivo, los responsables de proyecto se vieron forzados a explorar nuevas posibilidades. Al final, se optó por una red WLAN corporativa con Access Points Motorola en la cual se integran todas las filiales. Además, se instaló también un sistema innovaphone VoWiFi (Voice over WiFi) en combinación con teléfonos IP. La solución se instaló como escenario Hosted (solución alojada). Más allá de los teléfonos IP instalados en las tiendas de Lindex, no se necesitó ningún otro hardware. Al final, el coste de la solución elegida no superaba el de las opciones mencionadas anteriormente, y sin embargo aporta a la empresa un significativo valor añadido. Para minimizar riesgos, Lindex decidió convocar un concurso y llevar a cabo un estudio de viabilidad en dos de sus filiales.

Un buen desarrollo de negocio exige algo más que únicamente telefonía

El exitoso crecimiento de Lindex a nivel europeo debía ir acompañado de una solución TI potente que permitiese integrar de forma sencilla y rápida nuevas filiales en la infraestructura de la empresa. Tal y como aclara Joakim Inghammar, a esto hay que añadirle un punto central del concepto empresarial de Lindex: “¡No importa donde conectemos con nuestros clientes: estos deben vivir una verdadera experiencia de moda a nivel mundial!”.



Joakim Inghammar
Director de proyectos TI de Lindex

El usuario – Lindex

- Una de las cadenas de tiendas de moda líder en Europa
- Empresa fundada en 1954 con sede central en Gotemburgo (Suecia)
- Aprox. 5000 empleados y cerca de 480 filiales en Europa



Colección Lindex

La renovación de la infraestructura TI de Lindex fue llevada a cabo por la empresa HCTECH Sweden AB, quién les propuso un sistema innovaphone. HCTECH es una empresa sueca independiente, proveedora de servicios TI especializada en el ámbito de las Comunicaciones Unificadas y el diseño de redes. Hakan Olsson, propietario y CEO de HTECH aclara: “El sistema innovaphone es un sistema de telefonía y Comunicaciones Unificadas maduro y potente. Esto permite reaccionar de forma flexible a los cambios que se producen en Lindex e integrar las nuevas filiales en tiempo récord. Cumple a la perfección con todas las necesidades de la empresa”. Y Joakim Inghammar añade: “Queríamos una solución de telefonía que destacase por su sostenibilidad. Nuestras tiendas debían tener acceso al WiFi y con ello a todas las ventajas asociadas a esta tecnología. Además, debía ser posible la integración del nuevo sistema con la solución UC ya disponible y todo ello con el menor coste posible”. Además, el sistema Voice-over-Wifi debía servir como plataforma para la integración de dispositivos como Smartphones o tabletas: un paso más hacia un entorno de telefonía flexible e inspirador.

Proceso de instalación más rápido y sencillo

Una vez se tomó la decisión de instalar un sistema innovaphone, se llevó a cabo la instalación de escenarios de prueba en dos filiales Lindex. Los resultados de esta “prueba de concepto” fueron muy positivos, por lo que se resolvió instalar una solución innovaphone. Sin embargo, antes de iniciar la instalación de la nueva solución, aún quedaban un par de obstáculos que superar.

El reto más complicado era el tiempo de realización del proyecto: “En este punto las ventajas comparativas de la solución innovaphone, administración sencilla, independencia territorial y alta disponibilidad, resultaron especialmente útiles. Para la instalación de la solución en las tiendas de Suecia disponíamos de muy poco tiempo. Es por ello que, gracias a la estrecha cooperación con HCTECH Sweden AB, pudimos desarrollar un método independiente del país que nos permitió reducir drásticamente el tiempo de instalación de los teléfonos”, explica Joakim Inghammar.

Al final, la solución de telefonía se instaló siguiendo el siguiente esquema:

- :: La PBX innovaphone asume la función de nueva plataforma de comunicaciones. En un primer paso se lleva a cabo la integración de 2000 empleados al nuevo sistema. Las tiendas utilizan nuevos servidores locales, un ordenador y cuentan con unos 700 teléfonos WiFi modelo IP62, 240 teléfonos IP222 y algún teléfono de escritorio. Integración con Microsoft Lync. La empresa HTECH fue la encargada de la instalación y está a cargo del soporte.
- :: En la sede central de Lindex, el sistema de telefonía existente gestiona alrededor de 600 usuarios. Está conectado vía SIP con el sistema innovaphone.
- :: La centralita y Helpdesk están equipados con una solución Vision Trio.
- :: Videoconferencia HD con Lifesize
- :: Red Wifi Motorola gestionada de forma centralizada

El reto

- Un sistema de comunicación global y unificado para todas las filiales, tiendas y empresas del grupo
- Tiempo de realización muy limitado
- Plataforma para la integración de dispositivos móviles



Tienda Lindex

La solución

- PBX innovaphone como nueva plataforma de comunicaciones
- Escenario Hosted
- Tiendas equipadas con cerca de 700 teléfonos WLAN innovaphone IP62 y 240 teléfonos IP innovaphone IP222

:: Troncal SIP

:: Actualmente se trabaja en la integración de Tablets y otros dispositivos móviles

En junio se inició la instalación de prueba en dos filiales. A mediados de agosto se inició el Rollout general y a finales de noviembre se había completado la fase de instalación. Algunos días se llegó a completar la instalación en paralelo de tres o cuatro tiendas. Joakim Inghammar hace un balance muy positivo: “El mayor de los problemas era el poco tiempo del que disponíamos. Una buena planificación y una configuración de base trabajada e inteligente con unidades diferenciadas nos permitió completar la tarea con éxito. La entrega de los productos se llevó a cabo de forma sencilla y sin complicaciones y el proceso de instalación en las filiales se reducía a pulsar un par de teclas”. Kent Jensen, Sales Area Manager Nordic Countries de innovaphone y responsable del proyecto Lindex, elogia el trabajo realizado por el Reseller innovaphone: “HTECH llevó a cabo un trabajo impecable. Destaca sobre todo su excelente nivel de preparación técnica, su enfoque creativo y la rápida realización del proyecto”.

Conclusiones y próximos pasos

Florian Westerdahl, CTO de Lindex contesta a la pregunta acerca de las ventajas del nuevo sistema de telefonía: “El Feedback de los empleados nos muestra claramente que están impresionados con la nueva tecnología y su impecable funcionamiento. Además, casi no se podían creer que el proceso de instalación a nivel nacional se completase sin ninguna incidencia. Por un lado, esto se debe a los excelentes proveedores implicados en el proyecto y, por otro lado, al excelente trabajo de nuestro departamento TI interno a cargo de la coordinación entre los proveedores y el trabajo in situ en cada una de las filiales”.

Joakim Inghammar por su parte confirma también el alto nivel de aceptación mostrado por los empleados. “Internamente utilizamos el códec G.722. Nuestros empleados dicen que la calidad de voz es excelente. Gracias al plan numérico, es muy fácil localizar y contactar con los compañeros. Todos estamos muy contentos con el nuevo sistema”. Kent Jensen añade: “Lindex ha desarrollado un concepto orientado al futuro, con una infraestructura de telefonía acorde a las necesidades y la filosofía de la empresa. Se trata de una solución innovadora, lejos de las soluciones estandarizadas habituales”.

En lo que respecta a los planes de futuro de la empresa, Lindex está a punto de inaugurar una filial en Gran Bretaña en la que se instalará la misma solución que la de las filiales suecas. Además, otro de los puntos importantes de la agenda incluye la integración de todas las aplicaciones de Comunicaciones Unificadas en la infraestructura existente.



Teléfono IP innovaphone IP222

Ventajas para el cliente

- Poder localizar de forma rápida y sencilla a los compañeros
- Integración sencilla de nuevas filiales y tiendas
- Reducción de los costes de administración y de la carga de trabajo



En resumen



El usuario:

LINDEX

- Una de las cadenas de tiendas de moda líder en Europa
- Aprox. 5000 empleados y cerca de 480 filiales en Europa

El reto:

- Un sistema de comunicación global y unificado para todas las filiales, tiendas y empresas del grupo
- Tiempo de realización muy limitado
- Plataforma para la integración de dispositivos móviles

La solución:

- PBX innovaphone como nueva plataforma de comunicaciones
- Escenario Hosted
- Tiendas equipadas con cerca de 700 teléfonos WLAN innovaphone IP62 y 240 teléfonos IP innovaphone IP222

Ventajas para el cliente:

- Poder localizar de forma rápida y sencilla a los compañeros
- Integración sencilla de nuevas filiales y tiendas
- Reducción de los costes de administración y de la carga de trabajo

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 © 2016 innovaphone® AG. (E 8/2016)

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 