

innovaphone Case Study

La nueva solución de telefonía innovaphone garantiza un alto grado de estabilidad y la disponibilidad ininterrumpida del sistema de comunicaciones de mobene



mobene

Mobene GmbH & Co. KG tiene su sede central en Hamburgo y es una de las compañías petroleras comerciales líderes del sector en Alemania. Cuenta con unos 320 empleados que se encargan de dar cobertura a más de 30.000 usuarios comerciales (empresas e instituciones públicas) y a más de 250.000 particulares.

Con la solución innovaphone, la empresa, fruto de la fusión de dos empresas anteriores, ha llevado a cabo una modernización de su infraestructura de comunicaciones y una homogeneización del sistema de telefonía de sus filiales.

mobene
Mobilität und Energie



¡En comparación con la solución anterior, hemos conseguido reducir los costes operativos en un 25%!



Michael Peter
Senior Referent IT de la empresa
mobene

La PBX innovaphone destaca por una gestión centralizada y sencilla que reduce al mínimo el tiempo de formación necesario

La empresa, producto de la fusión entre las empresas aws Wärme Service GmbH y Aral Direkt GmbH contaba con un sistema de telefonía heterogéneo con dos sistemas en paralelo de dos fabricantes diferentes. Además, al no disponer de un sistema ACD de distribución automática de llamadas (Automatic Call Distribution) a cargo de la optimización del funcionamiento de los recursos internos, se presentaban dificultades a la hora de distribuir las llamadas entrantes. Si todas las líneas estaban ocupadas el resto de llamadas entrantes eran desviadas a un Call Center externo. Por este motivo, el objetivo de la nueva solución de telefonía pasaba por la instalación de una solución homogénea para todas las filiales, además de una solución ACD. Otro de los requisitos principales consistía en instalar el mínimo hardware posible en las filiales más pequeñas con menos de cinco empleados. Y por último, aunque no por ello menos importante, se buscaba un sistema redundante que garantizase la disponibilidad del sistema. El perfil de necesidades de la nueva solución debía cumplir con los siguientes puntos:

- :: Optimización del uso de los recursos disponibles
- :: Homogeneización de los dispositivos finales en uso
- :: Gestión centralizada
- :: Solución basada en IP
- :: Posibilidad de conexión de la solución con el troncal SIP del proveedor de servicios
- :: Solución redundante a nivel de todas las filiales

Tras el análisis de las soluciones de distintos proveedores que podrían encajar en el perfil del proyecto, innovaphone AG y Voxtron GmbH, perteneciente al grupo Enghouse AG, fueron los fabricantes elegidos. A la hora de tomar una decisión, los criterios decisivos “fueron el hecho de que se tratase de fabricantes alemanes, es decir europeos, con una base económica sólida y una buena trayectoria de colaboración entre ambos.” “También desde el punto de vista de los costes y de la madurez técnica del producto, ambos fabricantes ocupaban el primer puesto de la lista de fabricantes”, comenta Michael Peter, Senior Referent IT de la empresa mobene.

La arquitectura de la nueva solución

En la nueva infraestructura VOIP ya se encuentran integradas 24 filiales y dos centros de investigación de la empresa. Ambos centros de investigación, ubicados en Oberhausen y Hessen, están equipados con PBXs innovaphone redundantes, por lo que en caso de fallo del sistema la PBX en Standby pasa a sustituir de forma automática y en apenas unos segundos a la PBX innovaphone. En el resto de sedes de la empresa se encuentran instaladas PBX slave que a su vez, en caso de fallo, son sustituidas por PBX slave standby ubicadas en los centros de investigación. De este modo, mobene cuenta con una solución redundante, eficaz y sofisticada que destaca por su alto grado de estabilidad y fiabilidad.



El usuario – mobene

- La empresa, con cerca de 320 empleados, fue fundada en el 2011 en Hamburgo
- Empresa conjunta formada por BP Europe SE y Oktan Mineralöl-Vertrieb GmbH, con participación del 50% respectivamente
- Red comercial a nivel nacional con cerca de 30 filiales

El reto

- Solución homogénea para todas las filiales de la empresa
- Solución ACD
- Solución redundante a nivel de todas las filiales
- Optimización del uso de los recursos disponibles
- Gestión centralizada



innovaphone VoIP Gateway IP800

A fin de utilizar el menor número de hardware posible, los sistemas innovaphone instalados en los centros de investigación utilizan la máquina virtual innovaphone (IPVA), es decir aplicaciones software, e incluyen además una plataforma de aplicaciones para la solución Reporting y Fax. En la actualidad cuentan con todas las funcionalidades de Comunicaciones Unificadas incluidas en el Firmware V10 de innovaphone, como por ejemplo Chat, estado de presencia, etc., disponibles a través de myPBX. Además, se prevé la actualización al Firmware innovaphone actual que permita el uso del resto de componentes UC, como Conferencing o Application Sharing.

El acceso a la red WAN de las diferentes filiales se llevará a cabo a través de productos LANCOM. La conexión de las PBXs innovaphone con los proveedores de servicios locales se establece a través de troncales SIP descentralizadas que destacan por su alto nivel de disponibilidad. Para garantizar la seguridad de las conexiones SIP son necesarios determinados mecanismos de seguridad. innovaphone ha llevado a cabo la implementación de dichos mecanismos en su concepto de seguridad e integra un Session Border Controller (SBC) directamente en los Gateways VoIP innovaphone. Con ello, se disponen de todos los mecanismos de seguridad relevantes que permiten garantizar un nivel máximo de seguridad de red. mobene cuenta además con un mecanismo adicional de seguridad en caso de fallo de red: dado que la accesibilidad y disponibilidad son de vital importancia para la empresa, cuentan con un sistema backup a través de LTE que garantice la disponibilidad de las comunicaciones si se produjese un fallo de la línea.

Para un reparto óptimo del flujo de llamadas entrantes, mobene utiliza el „innovaphone Call Connector“ de Voxtron. Esta solución conecta la PBX innovaphone y el distribuidor de llamadas de Voxtron, permitiendo el máximo grado de eficiencia en la distribución de llamadas. En total, en el Call Center de mobene se encuentran conectados cerca de 165 agentes en activo. En el caso de las filiales remotas de mobene es en el “Voxtron Communications Center” (VCC) donde se decide hacia donde enrutar la llamada. VCC es una eficaz solución de interacción con el cliente del fabricante Voxtron. Lleva a cabo la distribución de los contactos (llamadas, mails, chats, fax, etc.) hasta los empleados competentes dentro de las diferentes sedes y se integra en la infraestructura existente.

La administración de las llamadas se lleva a cabo de forma descentralizada desde los gateways de las diferentes sedes. Desde el gateway local se reproducen, de ser necesario, mensajes de bienvenida a la cola de espera si no fuese posible atender la llamada de forma inmediata.

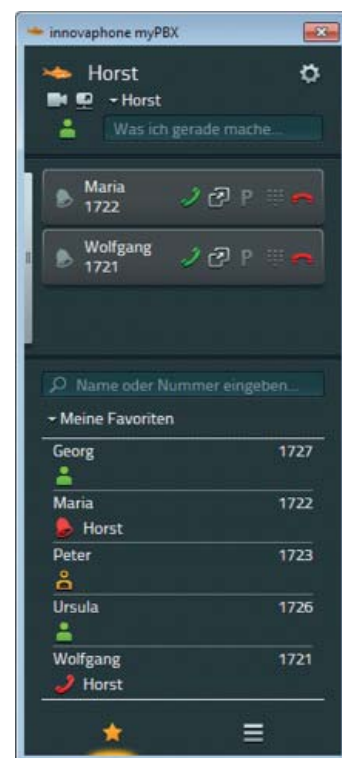
Ventajas y usos de la nueva infraestructura de telefonía

Ya durante la fase de implementación del proyecto salió a la luz la primera ventaja de la nueva solución: “La instalación de la PBX innovaphone se llevó a cabo en 24 filiales en 10 semanas de forma autónoma”, señala Michael Peter. A la pregunta de cómo llevan los trabajadores la adaptación a la nueva solución, Peter responde: “El grado de satisfacción de los empleados respecto de la nueva solución es alto. Casi todos los usuarios utilizan myPBX de forma activa.” Una vez completada la actualización prevista de la versión actual de la PBX



La solución

- Solución PBX innovaphone redundante para los centros de investigación de Oberhausen y Essen
- PBXs slave en el resto de filiales
- Teléfonos de diseño innovaphone IP222
- Cliente de Comunicaciones Unificadas myPBX



Cliente de Comunicaciones Unificadas myPBX

innovaphone, los trabajadores contarán con aún más componentes de Comunicaciones Unificadas. Los pequeños problemas surgidos durante la instalación “fueron resueltos rápidamente y directamente por el propio fabricante”, añade Peter. Otro de los factores que gustó especialmente a los responsables IT de mobene: “Una premisa importante para nosotros era contar con una gestión centralizada de la nueva centralita. La administración de la PBX innovaphone puede llevarse a cabo casi completamente de forma centralizada y el tiempo de formación necesario para los empleados es muy reducido. Para los nuevos empleados es fácil también entrar rápidamente en materia. La solución innovaphone resulta sencilla, también desde el punto de vista de la gestión del Firmware. Ello nos permite ahorrar tiempo en comparación con la solución anterior, ya que precisamente este punto era mucho más complicado con otros fabricantes, sobre todo cuando se necesitaba llevar a cabo un downgrade de las licencias.” También el tema de la integración de nuevas filiales, aspecto importante en una empresa en continuo crecimiento como en el caso de mobene, es mucho más sencillo con la solución innovaphone: “Las nuevas filiales o sedes pequeñas pueden integrarse rápidamente y sin problemas en la infraestructura de la empresa.”

En cuanto al tema de los costes de la nueva infraestructura de telefonía, otro de los puntos centrales del perfil de necesidades, la solución innovaphone/Voxtron también parece haber cumplido con las expectativas al respecto: “Hemos conseguido reducir en un 25% los costes de mantenimiento en comparación con la solución anterior. Además, el hecho de cerrar contratos de mantenimiento con los fabricantes innovaphone y Voxtron nos permitió llevar a cabo una planificación de costes para los próximos 5 años”, añade Michael Peter.

Gracias a un sofisticado concepto de redundancia (redundancia del sistema de telefonía y de la red WAN) y la disponibilidad descentralizada de la centralita a través de troncales SIP descentralizados y el “innovaphone Call Connector” con Failover a través del control del innovaphone Queue, mobene logró cumplir los objetivos marcados respecto de la “disponibilidad” del nuevo sistema: un alto grado de estabilidad que garantiza la disponibilidad ininterrumpida del sistema de comunicaciones de la empresa.

Conclusión y perspectivas

Michael Peter resume así su experiencia con el nuevo sistema: „La nueva solución es fácilmente escalable. La integración de nuevas filiales se lleva a cabo en poco tiempo, ya que los plazos de suministro del hardware son reducidos. La gestión de las licencias de los fabricantes innovaphone y Voxtron es eficiente: factores que nos llevaron a establecer a innovaphone y Voxtron como fabricantes de referencia dentro del grupo mobene. En breves, se llevará a cabo la integración dentro de la nueva infraestructura de las nuevas filiales y empresas adquiridas recientemente.” En un futuro próximo se prevé también la instalación de una solución ERM (Email Response Management) de Voxtron que permita optimizar el tráfico de correos electrónicos de la empresa. Se está valorando además la instalación de WebRTC para reforzar la solución innovaphone Video. Esperamos además con muchas ganas el nuevo Firmware innovaphone con el cuál pasan a estar disponibles aplicaciones como innovaphone Application Sharing e innovaphone Conferencing.



Teléfono IP innovaphone IP222

Ventajas para el cliente

- Gestión centralizada
- Tiempo mínimo de formación necesario para los empleados
- Integración rápida y sencilla de nuevas filiales
- Reducción de los costes operativos
- Alto grado de estabilidad y disponibilidad ininterrumpida del sistema



innovaphone Unified Communications

En resumen



El usuario :

mobene

- La empresa, con cerca de 320 empleados, fue fundada en el 2011 en Hamburgo
- Empresa conjunta formada por BP Europe SE y Oktan Mineralöl-Vertrieb GmbH, con participación del 50% respectivamente
- Red comercial a nivel nacional con cerca de 30 filiales

El reto:

- Solución homogénea para todas las filiales de la empresa
- Solución ACD
- Solución redundante a nivel de todas las filiales
- Optimización del uso de los recursos disponibles
- Gestión centralizada

La solución:

- Solución PBX innovaphone redundante para los centros de investigación de Oberhausen y Essen
- PBXs slave en el resto de filiales
- Teléfonos de diseño innovaphone IP222
- Cliente de Comunicaciones Unificadas myPBX

Ventajas para el cliente:

- Gestión centralizada
- Tiempo mínimo de formación necesario para los empleados
- Integración rápida y sencilla de nuevas filiales
- Reducción de los costes operativos
- Alto grado de estabilidad y disponibilidad ininterrumpida del sistema

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 © 2016 innovaphone® AG. (E 01/2016)

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