Novitas BKK elige una PBX innovaphone para homogeneizar su infraestructura de comunicaciones entre las filiales

El cliente

Novitas BKK cuenta con una larga tradición y es hoy en día una de las aseguradoras más grandes de Alemania. Su origen se remonta al inicio de los noventa cuando Alfried Krupp funda la “Hilfs-Krankenkasse der Kruppschen Grussstahlfabrik”. El concepto fundacional de una unión solidaria de todos los asegurados continúa presente hoy en día en el espíritu de Novitas BKK. Un grupo de prestigiosas aseguradoras como Thysen Stahl o Gruner + se han unido bajo el techo de Novitas BKK.

En el año 2010 se llevó a cabo la fusión de la empresa con ktpBKK. Con motivo de la fusión surgió el proyecto de homogeneización de la infraestructura de telecomunicaciones. Con la solución innovaphone se instaló un sistema VoIP comfortable y accesible desde todas las filiales.

NOVITAS BKK
GEMEINSAM GESUND

Gracias a la PBX innovaphone fue posible reducir tanto los costes de instalación como los de mantenimiento.

Novitas BKK necesitaba una infraestructura de comunicaciones moderna en la que poder integrar sin problemas las numerosas filiales

Marc Illbruck
Novitas BKK

El punto de partida

La fusión de Novitas BKK y ktpBKK no supuso únicamente la unión de dos empresas, sino también la unión de diversas infraestructuras de telecomunicaciones. Como suele ocurrir en estos casos, el resultado no fue una integración armónica, sino más bien una mezcla heterogénea de dispositivos y fabricantes que dificultaba o impedía utilizar todo el espectro de funcionalidades disponibles. A esto hay que añadirle los altos costes de renting de los sistemas antiguos, todo ello razones más que de peso que llevaron a los responsables a decidirse por una nueva solución de telecomunicaciones.

Para ello se fijaron una serie de criterios a cumplir por la nueva solución:

:: El sistema de comunicaciones VoIP tenía que cubrir el aumento del número de extensiones
:: Tenía que ofrecer la posibilidad de poder llevar a cabo futuras ampliaciones de hardware o software
:: Reducción de costes totales y de mantenimiento
:: Aumento de la movilidad de los usuarios (puestos de trabajo internos y externos flexibles y móviles a partes iguales)
:: Infraestructura de telecomunicaciones común a todas las filiales basada en estándares abiertos
:: Alta disponibilidad
:: Puestos de trabajo modernos y equipados con tecnología actual
:: Transformación en un cómodo sistema de telecomunicaciones VoIP
:: Codificación (inclusive las redes y los dispositivos)
:: Migración suave: integración de los componentes TI en uso

Tras haber sido convocado un concurso a nivel europeo fue la empresa Effexx, con la solución innovaphone presentada, a quién le fue asignada la contrata. La concesión de obra estaba supeditada a dos retos importantes: en primer lugar, la realización de la obra en un período de tiempo de 5 meses. Y en segundo lugar, la presencia de diferentes proveedores de red para las filiales, en algunos casos con Network Address Translation (NAT).

El usuario - Novitas BKK

- Novitas BKK, con sus 400.000 asegurados pertenece a una de las aseguradoras más grandes de Alemania
- La idea fundadora del año 1828, una unión solidaria de asegurados, continúa presente en hoy en día
- En el año 2010 se produce la fusión de Novitas BKK con ktpBKK

El objetivo

- Infraestructura de telecomunicaciones accesible desde todas las filiales y conforme a estándares abiertos
- Reducción de los costes de administración del sistema
- Migración suave a través del uso de los componentes TI ya disponibles

Instalación y arquitectura técnica de la solución

La sede principal de Novitas BKK se encuentra en Duisburgo y al momento de la instalación, la segunda sede con más trabajadores era la ubicada en Essen. A estas dos sedes, hay que unirles 35 pequeñas y medianas filiales más (entre 5 y 90 trabajadores), que debían ser integradas también en la solución. El objetivo era equipar a un total de 1000 trabajadores repartidos a lo largo de las diferentes sedes con una solución de telefonía VoIP.

En la central de Duisburgo se instaló un Gateway VoIP innovaphone IP6010 como centralita master. Además, se puso en funcionamiento una segunda PBX virtual idéntica dentro de la estructura VMWare existente. Ello proporciona un nivel adicional de seguridad. La conexión con la línea PTSN (RDSI) se produce a través de 5 gateways S2M independientes. Ello significa que, incluso si se produjese un fallo en una de las líneas Trunk, los clientes podrían seguir contactando con Novitas BKK.

El Call Center existente se conectó con el sistema principal en Duisburgo. En Essen se instaló un Gateway innovaphone IP6010 como PBX slave. De esta forma se consiguió una redundancia completa con un sistema PBX redundante adicional, de forma que el IP6010 ubicado en Essen pudiese asumir todas las funciones en caso de que se produjese un fallo en el sistema de Duisburgo. El resto de pequeñas sedes se configuraron también como “slaves”, garantizando un nivel máximo de fiabilidad. Las sedes de dimensiones muy reducidas se equiparon solamente con un teléfono IP y no cuentan con una conexión Trunk propia. Los empleados utilizan un teléfono IP, una extensión fax y un Software Call Center Agent en su lugar de trabajo. La accesibilidad está garantizada incluso en las situaciones más excepcionales.

La instalación de la nueva solución innovaphone se llevó a cabo en 5 meses sin grandes incidencias. El hecho de que las redes existentes en cada una de las sedes perteneciesen a proveedores diferentes requirió una coordinación extensiva, proceso un tanto farragoso.

Empleados satisfechos y valoración

En un principio los trabajadores tuvieron que lidiar con un “problema de lujo”: habituarse a una calidad de voz muy mejorada que al principio se consideraba, en ocasiones, un poco molesta. Una vez activado el Codec G.711 se terminó el problema. Algunos trabajadores tuvieron dificultades iniciales de adaptación a los auriculares ligeros y ergonómicos del IP222. En este caso se solucionó proporcionándoles auriculares USB compatibles.

La administración y mantenimiento centralizados es una de las ventajas del sistema innovaphone. Marc Illbruck afirma: “Podemos actuar rápidamente ya

La solución

- Gateway IP innovaphone IP6010 en la PBX Master ubicada en Duisburgo
- Gateway IP innovaphone IP6010 en la PBX Slave ubicada en Essen que asegura la redundancia del sistema
- Teléfonos IP innovaphone IP222

Gateway IP innovaphone IP6010

Ventajas para el cliente

- Solución VoIP ampliable, sin límites en cuanto al número de usuarios
- Ampliación de la movilidad de todos los usuarios
- Administración sencilla que se traduce en una reducción de los costes de tiempo

que tenemos acceso directo a todas las partes del sistema. La administración es completamente diferente que la de nuestro sistema antiguo, pero fácil de entender y mucho más práctico”.

Las ventajas económicas que se esperaban de la nueva solución ya empiezan a dar sus frutos. A día de hoy la inversión realizada en la compra del nuevo material tardará unos 3 años en amortizarse. Ya se está planificando la integración futura de más funcionalidades UC en la infraestructura. En cualquier caso, todas las filiales que vayan surgiendo de las diferentes fusiones, se irán integrando en la infraestructura.

Teléfono IP innovaphone IP222

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 © 2014 innovaphone® AG.
Excepto o salvo error u omisión. Los plazos de entrega y modificaciones técnicas pueden estar sujetas a cambios.
Fotos Novitas BKK.

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

innovaphone
PURE IP-COMMUNICATIONS