innovaphone Case Study

Rustichella d'Abbruzzo, la pasta artesanal de referencia, no renuncia a la excelencia ni en sus servicios de telefonía y apuesta por la solución VoIP de innovaphone

Rustichella d'Abruzzo

La empresa nace en 1924, cuando Gaetano Sergiacomo, abuelo materno de los dueños actuales e hijo de una conocida familia de molineros, decide dar vida a la fábrica de pasta Gaetano Sergiacomo.

Hoy en día, la "Pasta di Tanuccio" se utiliza en los mejores restaurantes del mundo, como por ejemplo el DEAN & DELUCA, en Nueva York. ¿Un cliente italiano conocido? Luciano Pavarotti.

¡Desde hace años trabajo en 60 países del mundo para presentar nuestra pasta en su justa identidad como embajadora del "made in Italy", un estilo de vida que se identifica con la tradición, la calidad y la artesanía!

Maria Stefania Peduzzi
Socia administradora de Rustichella

Tradición e innovación: el binomio perfecto

"Estamos presentes en 63 países, desde Australia hasta los Estados Unidos, y el 80% de nuestra facturación procede de países extranjeros. Ofrecemos un producto totalmente artesanal, elaborado con sémola de alta calidad y trefilatura en bronce, aclara Giancarlo D'Annibale, CEO de Rustichella. "Nuestra familia destaca por trabajar mano a mano para alcanzar los mejores resultados. Para ello, cada recurso es fundamental, por supuesto también la tecnología. Nos hemos dado cuenta de que, con el incremento de las comunicaciones entre las filiales y los clientes extranjeros, era necesario equiparse con una solución de telefonía IP moderna equipada con tecnología a la vanguardia y que permitiese la reducción de costes. Hemos apostado por el VoIP y por la solución de innovaphone".

Modernización de la infraestructura

"Nos encontramos con una centralita 3Com NBX IP propietaria con unos 50 internos. Rustichella quería activar líneas VoIP para poder incrementar el número de llamadas simultáneas y, al mismo tiempo, reducir los costes. La solución NBX, si bien nosotros continuamos ofreciendo soporte, ha sido abandonada por HP cuando adquirió 3Com, y por tanto hace 7 años que no se desarrolla. Rustichella quería teléfonos con una interfaz moderna, funcionalidades de Comunicaciones Unificadas y una consola de operadora completa. Además, tenía que poder gestionar numerosas llamadas comerciales y por tanto se debía poder integrar el contacto de los clientes, de forma que fuese posible visualizar todos sus datos, además del número de teléfono. TED, Partner ya desde hace años de Rustichella, ha sido el encargado de la instalación de la nueva infraestructura", comenta Paolo Bocci, CEO de la empresa TED Ingegneria dei Sistemi."

Proyecto y soluciones implementadas

En la sede central de Pianella se llevó a cabo la instalación de un Gateway VoIP IP800 y puntos de radiocomunicación para la conexión con la fábrica y el almacén. Los teléfonos IP110 fueron sustituidos por el nuevo IP111 con interfaz gráfica idéntica a la del cliente UC y se equipó con myPBX a todos los usuarios. Se instaló iQM para monitorizar las llamadas del Call Center, permitiendo analizar los tiempos de respuesta y recuperar posibles llamadas perdidas. En la plataforma de aplicaciones Linux se activó el servicio de Reporting. En los Smartphones de los directivos se instaló una App para su integración en la PBX y que pone a su disposición funcionalidades UC, también desde

El cliente – Rustichella d'Abruzzo

- Empresa fundada en 1924 en la región italiana de los Abruzos que distribuye sus productos en 63 países
- La producción de la pasta se lleva a cabo siguiendo métodos artesanales y trefilatura en bronce. El portfolio de productos incluye también salsas, pesto, anchoas, aceite, etc.
- Certificación ISO9000, 14000, BRC, IFS

El reto

- Modernización de la infraestructura de comunicaciones
- Funcionalidades de Comunicaciones Unificadas
- Portero automático con vídeo integrado en todos los teléfonos
- Reducción de los costes de telefonía

"¡Viajo por 60 países del mundo luchando contra los viejos estereotipos sobre la pasta, insistiendo con obstinación en que se aprecie respetando su justa identidad de producto que respeta la tradición, la calidad y la artesanía"!

Gianluigi Peduzzi
Presidente Rustichella

el teléfono móvil. Asimismo se llevó a cabo la integración de los porteros automáticos, de forma que desde cualquier teléfono es posible ver quién llama a la puerta y abrirla.

Cliente satisfecho y planes de futuro

La nueva solución ha mejorado la relación con nuestros clientes y distribuidores, permitiendo un ahorro importante en los costes de conexión y de llamadas. En particular, la instalación de la App en los Smartphone ha permitido reducir los enormes costes de Roaming que veníamos asumiendo al realizar llamadas desde el extranjero. La solución innovaphone ha cumplido de lleno con las expectativas del cliente en términos de usabilidad, configuración, confiabilidad y rango de funciones disponibles.

"Tenemos planes de ampliar nuestro Call Center para permitir a nuestros clientes efectuar llamadas audio/vídeo a través de webRTC desde la web de nuestra empresa, y en particular desde el apartado http://www.casarustichellain.com/contatti/", comenta Giancarlo D'Annibale. "Además, tenemos en mente la instalación de un Session Border Controller para reforzar las medidas de seguridad de la solución VoIP con vistas a ampliar los servicios disponibles para clientes y proveedores.

La solución

- Gateway VoIP innovaphone IP800
- Teléfono innovaphone IP111
- myPBX para todos los usuarios
- Solución de Comunicaciones Unificadas innovaphone

Ventajas para el cliente

- Reducción drástica de los costes de telefonía
- Consola operadora con más funcionalidades que permite gestionar un mayor número de llamadas
- Alta escalabilidad en línea con el crecimiento de la empresa
- Desaparición de los costes de Roaming

En resumen

El usuario:

Rustichella d'Abruzzo

- Empresa fundada en 1924 en la región italiana de los Abruzos que distribuye sus productos en 63 países
- La producción de la pasta se lleva a cabo siguiendo métodos artesanales y trefilatura en bronce. El portfolio de productos incluye también salsas, pesto, anchoas, aceite, etc.
- Certificación ISO9000, 14000, BRC, IFS

El reto:

- Modernización de la infraestructura de comunicaciones
- Funcionalidades de Comunicaciones Unificadas
- Portero automático con vídeo integrado en todos los teléfonos
- Reducción de los costes de telefonía

La solución:

- Gateway VoIP innovaphone IP800
- Teléfono innovaphone IP111
- myPBX para todos los usuarios
- Solución de Comunicaciones Unificadas innovaphone

Ventajas para el cliente:

- Reducción drástica de los costes de telefonía
- Consola operadora con más funcionalidades que permite gestionar un mayor número de llamadas
- Alta escalabilidad en línea con el crecimiento de la empresa
- Desaparición de los costes de Roaming

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 10/2016)
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