innovaphone
PURE IP COMMUNICATIONS

innovaphone Case Study

STASTO apuesta por una solución innovaphone e integra todas sus filiales en una infraestructura IP homogénea

STASTO Automation:

La empresa austríaca STASTO Ing. Stocker KG es una empresa de carácter industrial y de servicios especializada en técnicas de automatización, sobre todo procesos neumáticos e hidráulicos, que opera a nivel internacional.

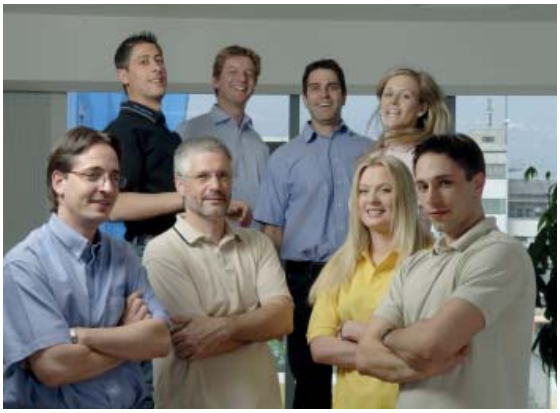
Fue fundada en Innsbrück en 1974 y hoy en día cuenta con 48 trabajadores en Austria y unos 40 en las filiales de las empresas asociadas de la República Checa y Polonia. A esto hay que sumarle varias filiales en diferentes países del centro y este de Europa.

STASTO AUTOMATION

¡Además de que contamos con mucha más flexibilidad, el cambio es notable también en la reducción de los costes de mantenimiento, que ahora son muchísimo más bajos!

Robert Storer
Responsable IT de STASTO Automation

Gracias a la nueva solución de telefonía IP de innovaphone, STASTO ha conseguido reducir notablemente los costes operativos ordinarios



Equipo de empleados de STASTO Automation

Desde 1993 la empresa tomó nuevos rumbos respecto de su desarrollo, invitando a sus trabajadores a participar como socios en el éxito de la empresa siguiendo un modelo de co-emprendimiento. Ahora además, se ha llevado a cabo la sustitución de la antigua centralita que se había quedado obsoleta por una moderna solución de telefonía IP de innovaphone.

Para los responsables de la empresa, en la selección de la nueva centralita había un criterio especialmente importante a tener en cuenta: el nuevo sistema tenía que poder integrarse sin fisuras en el entorno CRM de la empresa. STASTO ya había estado en contacto con innovaphone hacía unos años, cuando se llevó a cabo la instalación de una solución VoIP en su filial checa de la ciudad de Tynec. “En general, el balance final de esa primera experiencia fue positivo”, comenta el Ingeniero Christian Stocker, director de la empresa STASTO, y añade: “Esto nos llevó a plantearnos si instalar un sistema innovaphone también en Innsbrück”. El objetivo a largo plazo era el de integrar todas las filiales de la empresa en una única infraestructura IP. Además de las filiales de Austria la empresa cuenta con 10 filiales más repartidas por el centro y este de Europa (Hungría, Rumanía, Ucrania, entre otros). El Partner encargado de la instalación de la nueva solución fue la consultora IT Armenit Software Solutions con sede en Novy Jicin, que ya había estado a cargo de de la primera instalación innovaphone en Tynec.

Instalación y satisfacción de los empleados

La antigua centralita de la sede de Innsbruck fue sustituida por un Gateway VoIP innovaphone IP810 equipado con PBX innovaphone, centralita IP y solución de Comunicaciones Unificadas del fabricante alemán. En las oficinas se instalaron teléfonos de diseño IP232. El modelo IP232 cuenta con una enorme pantalla táctil y destaca por su diseño moderno e innovador y por su alta calidad de sonido. A pesar de ello, en un primer momento STASTO no estaba del todo satisfecho con la calidad de sonido de la nueva solución. En palabras del Ing. Robert Storer, Responsable IT de STASTO: “La calidad de los altavoces se percibía como un paso atrás. Sobre todo aquellos de nuestros trabajadores que pasan muchas horas al teléfono se quejaban de deficiencias. Afortunadamente la reacción de nuestra consultora IT Amenit y del fabricante innovaphone fue rápida y pragmática: a través de auriculares adicionales se ha podido compensar el déficit y conseguir una calidad de voz adecuada”. Por lo demás, la instalación de los nuevos IP232 no supuso ninguna dificultad para los empleados.

El usuario – STASTO Automation

- La empresa, que cuenta con unos 90 empleados, fue fundada en 1974 en Innsbruck (Austria)
- Dos filiales en Austria y otras 10 en países del centro y este de Europa
- Empresa de carácter industrial y de servicios especializada en técnicas de automatización que opera a nivel internacional

El reto

- Centralita anticuada, modernización de la infraestructura de comunicaciones
- Migración a la Voz sobre IP
- Integración sin fisuras en el entorno CRM de la empresa
- Integración de todas las filiales en una única infraestructura IP

La solución

- Gateway VoIP innovaphone IP810
- Teléfono de diseño innovaphone IP232

“La lógica de los nuevos dispositivos es muy similar a la de los aparatos anteriores, por lo que resultó muy sencillo familiarizar a los empleados con los nuevos dispositivos”, aclara Robert Storer.

Balance de costes positivo

“La integración de la nueva solución de telefonía en el sistema CRM existente se llevó a cabo sin problemas: uno de los pilares esenciales de la filosofía de producto innovaphone es el de la conformidad con los estándares, lo cual facilita la compatibilidad con soluciones de otros fabricantes. También en lo que se refiere al “mantenimiento” y a la “administración” todo es mucho más sencillo que con la solución anterior. Tareas como “añadir nuevos empleados”, “programación del modo nocturno o festivos” o “cambiar ajustes de routing” pueden ser realizados sin problemas y de forma sencilla por nuestro departamento IT. En realidad ya no necesitamos externalizar prácticamente ninguna tarea de mantenimiento o servicio, ya que nuestro departamento IT puede ocuparse de estas tareas. Además de que contamos con mucha más flexibilidad, el cambio es notable también en la reducción de los costes de mantenimiento, que ahora son muchísimo más bajos.”

Próximos pasos

En una empresa con varias filiales, como es el caso de STASTO, lo ideal pasa por integrar todas las filiales en una única infraestructura IP, con todas las ventajas que ello conlleva, como por ejemplo un único plan numérico o llamadas internas gratuitas entre las filiales. Y precisamente ese será el siguiente paso de Stasto. “Definitivamente necesitamos caminar en esa dirección”, comenta Christoph Stocker, y añade: “Lo iremos haciendo poco a poco”.

Desarrollo de producto en la empresa STASTO Automation

Ventajas para el cliente

- Simplificación de las tareas de mantenimiento y administración de los teléfonos
- Reducción de los costes de mantenimiento
- Rentabilidad – costes operativos ordinarios mucho más bajos
- Migración suave a la voz sobre IP sin grandes interrupciones del servicio

En resumen

El usuario:

STASTO Automation

- La empresa, que cuenta con unos 90 empleados, fue fundada en 1974 en Innsbruck (Austria)
- Dos filiales en Austria y otras 10 en países del centro y este de Europa
- Empresa de carácter industrial y de servicios especializada en técnicas de automatización que opera a nivel internacional

El reto:

- Centralita anticuada, modernización de la infraestructura de comunicaciones
- Migración a la Voz sobre IP
- Integración sin fisuras en el entorno CRM de la empresa
- Integración de todas las filiales en una única infraestructura IP

La solución:

- Gateway VoIP innovaphone IP810
- Teléfono de diseño innovaphone IP232

Ventajas para el cliente:

- Simplificación de las tareas de mantenimiento y administración de los teléfonos
- Reducción de los costes de mantenimiento
- Rentabilidad – costes operativos ordinarios mucho más bajos
- Migración suave a la voz sobre IP sin grandes interrupciones del servicio

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 © 2015 innovaphone® AG. (E 11/2015)
Declina toda responsabilidad resultante de errores, plazo de entrega y eventuales. modifi caciones técnicas.

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

innovaphone
PURE IP COMMUNICATIONS