

innovaphone Case Study

TEDi, empresa de distribución de productos no alimentarios, elige la solución de telefonía IP de innovaphone para interconectar todas sus filiales



Empresa de distribución TEDi:

TEDi, el distribuidor de productos no alimentarios originario de Dortmund (Renania del Norte-Westfalia) comercializa productos de uso cotidiano como juguetes, artículos de papelería, droguería, bricolaje, entre otros.

Con unas 1400 filiales en Europa y unos 10.000 empleados, TEDi está presente en Alemania, Austria, Eslovenia, Eslovaquia y Holanda.

La decisión de renovar el sistema de telefonía convencional que venía utilizando se tomó al comprobar que éste se había quedado obsoleto y que su puesta a punto para adaptarlo a las nuevas necesidades de la empresa habría sido un proceso laborioso.



¡ La solución innovaphone es más rentable que la centralita anterior, ya que muchas funcionalidades pueden gestionarse sin la ayuda de proveedores externos!



Thomas Hauck
Responsable del departamento IT de TEDi

La solución innovaphone convence por su manejo sencillo e intuitivo y por las múltiples funcionalidades que pone a disposición del usuario

En los últimos años, TEDi experimentó un fuerte proceso de crecimiento, por lo que se hacían necesarios también cambios en su sistema de telefonía. El estado del software de la centralita Siemens HiPath 4000 con la que contaban necesitaba una actualización y licencias para la integración de los nuevos usuarios. Además de ello, la integración de modernas aplicaciones como el estado de presencia, la consola de operadora o las soluciones CTI de la centralita anterior habrían supuesto un gran esfuerzo desde el punto de vista técnico. Durante la búsqueda de una nueva centralita, innovaphone les llamó la atención desde el principio, ya que una de las filiales TEDi de Austria ya contaba con soluciones de telefonía IP y Comunicaciones Unificadas de innovaphone: “Nos impresionó la sencillez y la variedad de aplicaciones de la solución innovaphone instalada en la filial de Viena”, comenta Thomas Hauck, responsable del departamento IT de TEDi.

Además de innovaphone se consideró también la posibilidad de una instalación Lync, ya que TEDi contaba con un entorno Microsoft. Sin embargo, en aquel momento la solución Lync no ofrecía todas las funcionalidades de una centralita tradicional. innovaphone por el contrario, se caracteriza por la fusión del confort telefónico clásico con las modernas aplicaciones de una solución de Comunicaciones Unificadas. “El grado de integración de Microsoft en myPBX, el cliente UC de innovaphone, acabó de convencernos. El estado de presencia, por ejemplo, se nutre directamente de la información del calendario Outlook. Además muestra la información de contacto de las llamadas entrantes para los contactos de Outlook, y los contactos pueden contactarse directamente desde Outlook o mediante una combinación determinada de teclas”, resalta Thomas Hauck. Y añade: “Lo decisivo para nosotros fue la posibilidad de interconexión de las centralitas del extranjero”. Además, TEDi llevó a cabo la instalación de una solución de interacción con el cliente, el Voxtron Communications Center de Enghouse Interactive, certificado por innovaphone y cuya integración en la infraestructura de telefonía se produjo sin registrar ninguna incidencia.

El reto: migración suave, integración sin fisuras

La posibilidad de dar un salto gradual hacia la tecnología VoIP de innovaphone fue también uno de los criterios decisivos para TEDi. La centralita existente y la nueva PBX innovaphone tenían que seguir funcionando en paralelo, de forma que la instalación de los nuevos componentes se fuese realizando de forma paulatina hasta poder retirar definitivamente la vieja centralita. Otra de las exigencias era la de que la nueva y la vieja centralita estuviesen interconectadas entre sí. Fueron necesarios, además, numerosos ajustes de Routing.



Exterior de una filial TEDi

El usuario – TEDi

- TEDi es un distribuidor de productos no alimentarios bien consolidado dentro del mercado alemán
- Cuenta con unas 1400 filiales en Europa y da empleo a cerca de 10000 trabajadores
- Tiene filiales en Alemania, Austria, Eslovenia, Eslovaquia y Holanda

El objetivo

- Infraestructura IT y de telefonía obsoletas
- Transición paso a paso hacia la tecnología VoIP y sucesiva implementación de los nuevos componentes en todas las filiales
- Integración de una solución Call Center de Voxtron

En la sede central de TEDI en Dortmund se instaló un Gateway VoIP innovaphone IP6010, mientras que en las filiales del extranjero se llevó a cabo la instalación de Gateways VoIP innovaphone IP800. Durante la fase inicial de la instalación, el IP6010 se conectó a los enlaces RDSI primarios existentes, que a su vez se redirigían a la centralita existente en función de los números de extensión. Una vez completada la instalación, se llevará a cabo la retirada de la centralita antigua y se cancelará el desvío de llamadas. La sencillez de la instalación de la centralita innovaphone y su alto grado de fiabilidad permitieron prescindir de una infraestructura redundante. En las mesas de trabajo de los empleados de TEDI se instalaron teléfonos innovaphone modelo IP222 y el cliente myPBX. Cuentan, por tanto, con todas las funcionalidades de la solución de Comunicaciones Unificadas de innovaphone como: integración Outlook, estado de Presencia, Chat, Videotelefonía, Application Sharing, entre otras funcionalidades. Algunos puestos de trabajo cuentan además con el Voxtron Communication Center 2014. El Voxtron Communication Center pone a disposición de TEDI funciones como el SIP Phone, Reporting, acceso permanente al banco de datos Oracle y el uso de un sistema de rellamada semiautomático.

Instalación sencilla, mantenimiento y administración sencillos

La instalación básica de la PBX innovaphone se llevó a cabo en 4 días de trabajo. Debido al grado de complejidad de la programación del Routing entre ambas centralitas se necesitaron un par de días de trabajo adicionales. A posteriori se llevó a cabo la instalación de la solución Voxtron, que se completó en 2 días.

A la pregunta de si se produjeron dificultades durante la instalación de la nueva centralita Thomas Hauck responde lo siguiente: “El Routing entre la vieja y la nueva centralita presentó algunas dificultades. Se tuvieron que añadir o retirar cifras en función de la dirección de la llamada y llevar a cabo el enrutamiento de forma adecuada. La función Logging de innovaphone nos permitió localizar rápidamente los errores y solucionarlos”. El resultado es altamente satisfactorio: “El mantenimiento y la administración de la nueva centralita son mucho más sencillos que los de la vieja centralita. El menú de la PBX y los dispositivos innovaphone son intuitivos y de fácil manejo. Incluso los empleados sin formación específica son capaces de utilizar más que las funciones básicas”.

El objetivo de los responsables IT „de que funcionalidades como anuncios vocales, servicios fax o CTI gestionados hasta entonces por terceros funcionasen también con la solución de Comunicaciones Unificadas de innovaphone, mejorando con ello el manejo y la rentabilidad del nuevo sistema PBX” se ha visto cumplido con creces, comenta Thomas Hauck. En cuanto a la rentabilidad, hay que tener en cuenta también que el sistema PBX innovaphone es extremadamente compacto y no ocupa apenas espacio: “Los costes derivados son mucho menores, ya que en vez de 26 unidades de altura por 2 paneles de

La solución

- Migración suave
- Gateways VoIP: IP6010, IP800, teléfonos IP222, cliente myPBX para cada puesto de trabajo
- Instalación básica realizada en 4 días



Superficie de ventas de TEDI

Ventajas para el cliente

- Manejo sencillo y múltiples funcionalidades
- Mantenimiento y administración sencillos
- Reducción de costes derivados y de mantenimiento
- Un paso en la dirección de las Comunicaciones Unificadas

unidad más la centralita, ahora se necesita solo un dispositivo en una unidad de altura en el rack. De este modo ahorramos espacio y electricidad”. Además, los costes de mantenimiento y administración son menores que los del modelo anterior: „La solución innovaphone es más competitiva desde el punto de vista económico que la solución anterior, ya que podemos gestionar muchas funcionalidades sin necesidad de proveedores externos y por tanto los costes de software y hardware son más que aceptables.”

Todo ello contribuyó a que el nivel de aceptación del nuevo sistema entre los empleados fuese alto ya desde el principio: „A diferencia de lo ocurrido con otras instalaciones nuevas, no tuvimos que trabajar primero el nivel de aceptación. Nuestros empleados estuvieron encantados con los dispositivos y el cliente UC myPBX desde el minuto uno y los administradores de sistemas con el manejo del sistema PBX de innovaphone. Se puede, por tanto, hablar de un amplio grado de aceptación interno”, comenta Thomas Hauck.

Este balance tan positivo es el responsable de que en un futuro próximo se continúen equipando nuevas filiales de la empresa en el extranjero con la solución innovaphone para conectarlas con la sede central.



Teléfono IP innovaphone IP222

En resumen



Usuario:

TEDi

- TEDi es un distribuidor de productos no alimentarios bien consolidado dentro del mercado alemán
- Cuenta con unas 1400 filiales en Europa y emplea a cerca de 10000 trabajadores
- Tiene filiales en Alemania, Austria, Eslovenia, Eslovaquia y Holanda

El objetivo:

- Infraestructura IT y de telefonía obsoletas
- Transición paso a paso hacia la tecnología VoIP y sucesiva implementación de los nuevos componentes en todas las filiales
- Integración de una solución Call Center de Voxtron

La solución:

- Migración suave
- Gateways VoIP: IP6010, IP800, teléfonos IP222, cliente myPBX para cada puesto de trabajo
- Instalación básica realizada en 4 días

Ventajas para el cliente:

- Manejo sencillo y múltiples funcionalidades
- Mantenimiento y administración sencillos
- Reducción de costes derivados y de mantenimiento
- Un paso en la dirección de las Comunicaciones Unificadas

innovaphone AG

Böblinger Str. 76 | 71065 Sindelfingen | Germany
T +49 7031 73009-0 | F +49 7031 73009-99
info@innovaphone.com | www.innovaphone.com

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

innovaphone
PURE IP COMMUNICATIONS 