innovaphone

PURE IP-COMMUNICATIONS

Caso de éxito

Las soluciones innovaphone rinden constante y segura la interacción con las casas editoriales y con los más de 1300 clientes que conforman la red de ventas

Comunicación moderna y funcionalidades de Comunicaciones Unificadas facilitan el trabajo cotidiano.

Mayor integración y comunicación entre los departamentos, uso intuitivo de las funcionalidades CU acogidas favorablemente por los usuarios

Café con leche, cruasán y un vistazo al periódico: una agradable rutina para muchos de nosotros de la cual podemos disfrutar gracias a la eficiencia organizativa y a la puntualidad de empresas como Adriatica Press.

Il cliente

- Comercializa y distribuye por cuenta de la editorial productos como periódicos, revistas, libros y todo lo que puede encontrarse en cualquier quiosco
- Más de 1300 clientes
- Región Marcas y Abruzos

El trabajo de Adriatica Press S.p.A. consiste en la comercialización y distribución por cuenta de la editorial, de productos como periódicos, revistas, libros y todo lo que puede encontrarse en cualquier quiosco de la región de las Marcas y de los Abruzos. Una actividad que presupone una interacción constante con las casas editoriales y con los más de 1300 clientes que conforman la red de ventas. Para garantizar todo esto, la infraestructura TIC y de telecomunicaciones juegan un papel muy importante: “prestaciones clásicas, integración, seguridad y funcionalidad capaz de favorecer y simplificar la comunicación son premisas obligatorias”.

Teléfono IP innovaphone IP240

Adriatica Press S.p.A.

Adriatica Press S.p.A. se dirigió a TED Ingegneria dei Sistemi, distribuidor certificado innovaphone desde hace ya algún tiempo con el fin de implementar un servicio comunicativo de la red de ventas basado en el canal de telecomunicaciones y de un sistema IVR. El escenario estuvo claro desde el principio: las centralitas telefónicas existentes no podían garantizar el creciente flujo comunicativo y presentaban además carencias en el ámbito de la integración TI y VoIP. La necesidad de instalar un Call Center requería una centralita telefónica moderna, que por expreso deseo del cliente tenía que ser abierta, basada en estándares, fiable y fácil de integrar en la estructura TI de la empresa donde ya se contaba con las mejores soluciones del mercado.

“Además de un sistema PBX válido y a la vanguardia, el cliente quería disponer de todas las funcionalidades de Comunicaciones Unificadas”, afirma Paolo Bocci, administrador de TED Ingegneria dei Sistemi”. “La solución más lógica pasaba sin duda por ofrecer innovaphone para un proyecto que Adriatica Press S.p.A. una vez comparado con la competencia ha calificado como óptimo”. Los requisitos exigidos por el cliente eran: máxima integración TI, conectividad VoIP eficaz, fiabilidad de la estructura y redundancia absoluta de las sedes, funcionalidad del proyecto IVR.

Redundancia máxima

Se trataba de interconectar cuatro sedes: Pescara, Ancona, Avezzano y Civitanova Marche. En la sede de Pescara se instaló un IP800 master y un innovaphone IP305 en standby, en Ancona por su parte, un IP800 slave. La redundancia entre dispositivos es máxima: en el caso de errores de funcionamiento del IP800 local, los usuarios de Ancona se registrarían en la sede de Pescara mientras todos los SIP Trunks cuentan con un doble registro activo en ambas sedes. Las otras dos sedes de Avezzano y Cittanova Marche están equipadas con adaptadores analógicos IP22/IP28 para el soporte fax. En Pescara fue posible integrar fácilmente en la PBX innovaphone la solución DECT existente. La ventaja es que, mientras que antes los teléfonos fijos y DECT tenían una numeración diferente, ahora los dos teléfonos están asociados al mismo usuario con una numeración única. Para la numeración LDAP entre bases de datos de clientes/proveedores y el sistema telefónico se implementó Estos Metadirectory: todos los teléfonos y el software innovaphone PBX permiten llevar a cabo una búsqueda rápida a través del nombre y muestran los datos de contacto del interlocutor para las llamadas entrantes.

El objetivo

- Nuevo sistema telefónico integrado en la infraestructura TI existente
- Flexibilidad, seguridad, redundancia en las sedes
- Funcionalidades clásicas, máxima seguridad, comunicación sencilla
- Funcionalidades de Comunicaciones Unificadas

Se integró también en la infraestructura un Gateway GSM IP de gama alta que permite que cada vez que un usuario no responda de forma inmediata y tras varios intentos, se redirija la llamada hacia el interno que se pretende localizar. El Gateway GSM funciona además como servidor para SMS. La autentificación de los usuarios tiene lugar a través de Kerberos con las credenciales del Active Directory. La criptografía TSIP y SRTP se encuentra activa para todas las comunicaciones telefónicas.

innovaphone VoIP Gateway IP800

En cuanto a los terminales, para los despachos de los directivos se eligieron teléfonos de diseño IP232 y para el resto de puestos se optó por el modelo IP240.

Funcionalidad CU para una mejor comunicación

"Una de nuestras exigencias era la de tener a disposición una amplia gama de funcionalidades de Comunicaciones Unificadas", comenta Andrea Artoni de Adriatica Press S.p.A. "Hemos completado ya la implementación del innovaphone myPBX, la funcionalidad Voicemail y videoconferencia. El resultado es más que positivo: una mayor integración y comunicación entre los departamentos y la facilidad derivada del uso intuitivo de dichas funcionalidades han sido acogidas favorablemente por los usuarios".

La solución

- Gateway VoIP IP800 e IP305 en dos de las sedes, adaptadores IP22/IP28 en el resto
- Integración DECT
- Teléfonos IP232, IP240
- innovaphone Voicemail, Reporting, Queue Monitor, Videoconferencia

Para facilitar la comunicación con los quioscos se instaló una solución Call Center de Voxtron que permite gestionar los pedidos a través de un sistema de respuesta vocal (IVR) y Text to Speech, permitiendo dejar constancia de errores en la mercancía recibida. Un sistema integrado con una batería de respuestas elaborada por el propio cliente con el soporte de Voxtron, del distribuidor innovaphone TED, y del proveedor de software del cliente.

El uso de licencias de sintetizadores Loquendo avanzados y con entonación “Truly Human” disminuye el impacto “deshumanizado” con la red de ventas. El resultado es un sistema “user friendly”, eficaz, fiable e integrado con la infraestructura TI preexistente.

Para una mejor gestión y análisis del flujo y descarga de datos telefónicos, la PBX innovaphone integra el innovaphone Queue Monitor y el innovaphone Reporting.

Ventajas para el cliente

- Máxima integración TI, conectividad VoIP eficaz, multiples funcionalidades de Comunicaciones Unificadas
- Infraestructura flexible y fiable
- Mejor relación e interacción con la red de ventas
- Integración y comunicación entre los departamentos

Conclusiones y prospectivas futuras

Adriatica Press S.p.A. evalúa de forma positiva la infraestructura disponible y la estrecha colaboración con TED ingenería de sistemas.

“Todas las expectativas que habíamos puesto en TED fueron superadas con creces” concluye Andrea Artoni. “La solución innovaphone es operativa, flexible y estable, las pruebas de redundancia llevadas a cabo a través de varios test de estrés demostraron el nivel de eficacia y seguridad que esperábamos. TED nos proporciona además un valor adjunto con la cobertura Express de la infraestructura, lo cual implica la asistencia total y la sustitución anticipada de cualquier dispositivo dentro de las próximas ocho horas laborables transcurridas desde la llamada: un aspecto que no pasamos por alto”.

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 Fotolia: © MAK (Páginas 1-4), © Franz Pfluegl y © Lars Christensen (Página 1). Fotos Adriatica Press.

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

innovaphone
PURE IP-COMMUNICATIONS