

Man Truck & Bus Iberia Unifica Sus 15 Sedes Con IP Office de Avaya



MAN Truck & Bus Iberia, multinacional perteneciente al Grupo Volkswagen y centrada en vehículos industriales, ha renovado las infraestructuras de comunicaciones de todas sus oficinas ubicadas en España y Portugal, en total unas 15 sedes con más de 300 extensiones, con la última tecnología Avaya.

Para esta multinacional la telefonía es un servicio estratégico de comunicación con sus clientes y lo tienen muy claro. “Cada una de nuestras sedes es un punto de atención a clientes finales y no podemos permitirnos interrumpir esta conexión”, explica Antonio Caballero IT Manager de MAN Truck & Bus Iberia. Motivo más que suficiente para buscar un sistema de telefonía fiable y con suficientes garantías de estabilidad para las más de 15.000 llamadas entrantes mensuales que gestionan en sus 15 sedes distribuidas entre España y Portugal.

Una vez agotado el ciclo de vida de la anterior solución de telefonía VoIP, MAN tuvo que decidir entre la renovación de la infraestructura existente o el cambio hacia una solución más robusta y que permitiera por fin unificar todas las sedes, incluyendo 6 sedes -3 en España y 3 en Portugal- que aún no estaban incluidas en el circuito. “Nuestra prioridad siempre ha sido la telefonía tradicional y sabíamos que en Avaya podíamos encontrar la respuesta a nuestras necesidades, ya que es una marca familiar al ser fabricante homologado del Grupo Volkswagen al que pertenecemos”, manifiesta Caballero.



Retos

- Renovación de sistema obsoleto
- Unificación de sedes dispersas geográficamente

Valor creado

- Disponibilidad de información estratégica sobre las llamadas
- Mayor calidad y robustez en el sistema implantado
- Total integración de la solución presentada

Proyecto Infocom

Nuestro partner Infocom presentó un proyecto que finalmente ganaría el concurso frente a Cisco, basado en un sistema único de centralita IP Office 500v2 Preferred Edition, en la central de Coslada, y Gateways IP Office 500v2 en cada una de las 14 sedes restantes de Iberia (España y Portugal). Con este diseño se lograba un sistema único, centralizado y colaborativo, con capacidad de funcionamiento independiente y autónomo en cada sede.

Las razones por las que MAN se decantó por Avaya son resumidas por Antonio Caballero: “Para nuestro enfoque, Avaya se nos presentaba como una solución más madura y potente en telefonía. Además, para nosotros tenía mucho valor el hecho de pensar que incluso aunque la MPLS dejara de funcionar en algún momento puntual, el sistema de telefonía continuaría intacto, permitiéndonos estar en contacto con nuestros clientes en todo momento”. “A estas razones tenemos que sumar los terminales de Avaya, que nos resultaban más robustos y acordes con nuestro entorno, la solución de Avaya para los teléfonos DECT y la forma de licenciamiento”.

El sistema implantado ha aportado algunas funcionalidades que han sido muy bien acogidas por los usuarios como la mensajería de voz global o el esquema de operadora automática centralizada que actúa de forma diferente en función del centro desde el que se reciba la llamada (horarios, calendarios de festivos...)

“Nos ha sorprendido gratamente el despliegue y la puesta en marcha del proyecto, ha sido muy efectivo tanto por la solución como por el expertise de Infocom.”

“Para nuestro enfoque, Avaya se nos presentaba como una solución más madura y potente en telefonía.”



Además, Caballero destaca el interfaz de gestión de la centralita (el programa Manager) que permite la monitorización de los flujos de llamadas. “Hemos ganado calidad en las tripas del sistema, antes era mucho más difícil acceder a información de interés para el departamento de IT, ahora sabemos qué pasa en cada momento y hemos reducido tiempos en la resolución de incidencias a usuarios”.

A la solución de telefonía hay que sumar la electrónica de red para todas las sedes, de la serie 35xx, PoE, de 24 ó 48 puertos, según cada caso, logrando así una total integración de la solución (cualquier terminal fijo, centralitas, electrónica de red, terminales DECT, todo es marca de un único fabricante: Avaya).

Proceso De Implantación

“Nos ha sorprendido gratamente el despliegue y la puesta en marcha del proyecto, ha sido muy efectivo tanto por la solución como por el expertise de Infocom que nos ha facilitado mucho las cosas. La curva de aprendizaje de los usuarios también ha sido muy rápida gracias a un sistema muy intuitivo”, concluye Caballero.

Sobre MAN Truck & Bus Iberia

MAN Truck & Bus Iberia, S.A. unipersonal, ofrece un amplio abanico de productos y servicios innovadores para la industria del vehículo industrial. La oferta de MAN en España abarca desde furgonetas y camiones nuevos y usados, hasta autobuses urbanos, interurbanos y autocares; servicios post-venta y financieros, incluyendo módulos de gestión de flotas. Todas las soluciones para el negocio del transporte. La red de servicio MAN en España, disponible para las marcas MAN y NEOPLAN, está compuesta por más de 60 centros de asistencia.



Soluciones

- IP Office 500v2 Preferred Edition
- Gateways IP Office 500v2
- Electrónica de red serie 35xx, PoE
- Terminales Avaya 9641GS color
- Terminales Avaya 9611G color
- Terminales Avaya 3720
- Terminales Avaya 3725

Acerca de Avaya

Las empresas se basan en las experiencias que brindan, y cada día millones de esas experiencias son creadas por Avaya. Durante más de cien años, hemos habilitado a las organizaciones de todo el mundo para ganar, al crear experiencias de comunicaciones inteligentes para clientes y empleados. Avaya crea soluciones abiertas, convergentes e innovadoras para mejorar y simplificar las comunicaciones y la colaboración, en la nube, en las instalaciones o bajo un modelo híbrido. Para hacer crecer su negocio, estamos comprometidos con la innovación, la asociación y un enfoque implacable en lo que sigue. Somos la compañía de tecnología en la que confías para ayudarte a ofrecer Experiencias que Importan. Visítenos en www.avaya.com/es.