



# MERCHBANC DESTACA COMO EJEMPLO DE ‘FULL STACK’ DE AVAYA GRACIAS A LA COLABORACIÓN DE INFOCOM.

El grupo financiero Merchbanc se ha apoyado en Avaya para la unificación de todas las comunicaciones –voz, datos y video– con el objetivo, siempre presente, de ofrecer el mejor servicio a sus clientes y poder dar cumplimiento a la estricta normativa de seguridad a seguir en las comunicaciones exigidas en el sector.

Muy conscientes y preocupados por garantizar la seguridad necesaria en el tránsito de información entre el grupo financiero y sus clientes, Merchbanc decidió hace ya más de un año realizar una modernización de todas sus infraestructuras.

“Necesitábamos modernizar la tecnología corporativa y dar el salto a un sistema de telefonía IP de última generación. Tenemos muy claro que la telefonía es estratégica para nuestro negocio” expone Miquel Reig, director de IT en Merchbanc.”

La profesionalidad y buen hacer de Infocom, respaldados por el prestigio de la marca Avaya nos dieron el último empujón para embarcarnos en este proyecto de renovación completa que hemos llevado a cabo en nuestras tres sedes”, continúa.

La implantación de las soluciones Avaya se ha llevado a cabo tanto en

su sede central, ubicada en Barcelona, como en las sedes de Madrid y Valencia, logrando un sistema de comunicaciones unificadas que da soporte a más de 150 usuarios. Para Avaya, Merchbanc es un claro ejemplo de ‘full stack’ donde la integración de voz, video y redes está al servicio del cliente para hacer mucho más eficientes y seguras las comunicaciones.

## Seguridad y Continuidad del servicio

“Nuestra actividad financiera, que conlleva el cierre de operaciones a través del teléfono, nos obliga a cumplir estrictas medidas de seguridad y requisitos legales para garantizar el tratamiento de los datos y la segura circulación de la información”, explica Reig.

## RETOS

- Modernización de la tecnología corporativa
- Blindaje de la seguridad de las comunicaciones
- Externalización de los servicios en nube privada

## VALOR CREADO

- Seguridad de las comunicaciones, manteniendo la continuidad del servicio
- Dinamización de las comunicaciones internas
- Establecimiento de una estructura robusta con capacidad de crecimiento futuro



Desde la primera reunión, la preocupación de Merchbank se repetía: garantizar unas comunicaciones infranqueables y muy seguras debido a la sensibilidad de la información tratada.



**Nuestra actividad financiera, que conlleva el cierre de operaciones a través del teléfono, nos obliga a cumplir estrictas medidas de seguridad y requisitos legales para garantizar el tratamiento de los datos y la segura circulación de la información”**

— Miquel Reig  
Director de IT  
Merchbank

Desde la primera reunión, la preocupación de Merchbank se repetía: garantizar unas comunicaciones infranqueables y muy seguras debido a la sensibilidad de la información tratada. Y además, perseguían externalizar las comunicaciones en un CPD externo, configurando una nube privada donde alojar todos los servicios corporativos.

Para cumplir estos requisitos, Infocom ha instalado IPO Server Edition, en el servidor ubicado en el CPD externo y en las tres sedes, para asegurar la continuidad del servicio ante cualquier incidencia. En cada una de las sedes se ha instalado una Control Unit -gateway- que permite disfrutar de líneas de comunicación locales a la sede y, al mismo tiempo, aporta la redundancia física que garantiza el normal funcionamiento de las comunicaciones en el caso de fallos.

Y para salvar el requerimiento legal de las grabaciones de voz, Infocom ha implantado la solución Contact Recorder for IP Office. Este aplicativo mantiene una base de datos de los detalles de llamadas asociados con cada una de las grabaciones que almacena. A través de un explorador web, los usuarios pueden realizar búsquedas en la base de datos y, a partir de los resultados, pueden reproducir grabaciones, exportarlas a formato .wav o renviarlas por correo electrónico.

En cuanto a los terminales implantados, han optado por los modelos IP de la serie 9608 y 9611. Ambos modelos de teléfonos Gigabit que no requieren una toma Ethernet aparte para PC, lo que contribuye a reducir los costes y a mantener el ancho de banda que necesitan los ordenadores.

## Sala de reuniones

Merchbank ha elegido también Scopia Video para las tres sedes. XT5000 con una resolución dual 1080p/60fps para contenido y vídeo en directo, audio con calidad HD, compresión simultánea H.264 High Profile y SVC, así como función multi llamada.

“Apostamos firmemente por el uso de videoconferencias como medio de dinamización de las comunicaciones internas, además de una vía de ahorro en continuos desplazamientos”, explica Miquel. “Son muchas las funcionalidades

## Sobre Avaya

Avaya es un líder mundial en sistemas de comunicaciones empresariales.

La compañía provee comunicaciones unificadas, contact centers y servicios relacionados, directamente y a través de sus socios de canal, a empresas y organizaciones de primer nivel alrededor del mundo. Las empresas de todos los tamaños confían en Avaya para obtener comunicaciones de última generación que mejoran la eficiencia, la colaboración, la atención al cliente y la competitividad.

Para obtener más información, por favor visite [www.avaya.com/es](http://www.avaya.com/es).

que nos ofrece Scopia en el día a día, además de un manejo sencillo e intuitivo. Por ejemplo, el segundo canal de vídeo se puede utilizar con una cámara adicional o para compartir datos y contenido, y esto nos está siendo de gran utilidad en las presentaciones que estamos manteniendo”.

## Proceso de implantación

Reig califica de “todo un éxito” el proceso de implantación llevado a cabo con Infocom. “A pesar de la complejidad inicial, se ha desarrollado con total normalidad, sin afectar al trabajo ni a los resultados diarios. Además, sabemos que ahora contamos con una capacidad de crecimiento real y estamos preparados en condiciones de ampliar servicios en cualquier momento”.

## PRODUCTOS Y SOLUCIONES

IPO Server Edition, Contact Recorder, Scopia

Ethernet Routing Switch 3500 Series

Terminales IP 9608 y 9611

## Sobre Merchbank

Merchbank es un Grupo Financiero especializado en la gestión de patrimonios y asesoramiento financiero constituido en 1981. Ofrece a sus clientes asesoramiento y soluciones de inversión personalizadas, pretendiendo una mejor optimización de las alternativas y recursos existentes. Desde su constitución, Merchbank atiende estas necesidades teniendo como objetivos prioritarios el establecimiento de relaciones sólidas a largo plazo con sus clientes y la defensa permanente de los intereses de éstos.

Para más información, visite: [www.merchbank.es](http://www.merchbank.es).

## Sobre Infocom

Servicios de Telecomunicaciones INFOCOM, S.L es una empresa española dedicada en exclusiva a las Tecnologías de la información y las Telecomunicaciones.

Ofrece su experiencia a la pequeña y mediana empresa con el único fin de aportar soluciones que les faciliten el desarrollo de sus negocios.

Los servicios que propone INFOCOM están dirigidos a ofrecer una solución integral para el total de las necesidades que nuestros clientes tienen en el área de Informática y Comunicaciones.

Para más información, visite: [www.infocom-st.com](http://www.infocom-st.com).

© 2016 Avaya Inc. Todos los derechos reservados.

Avaya y el logo de Avaya son marcas comerciales de Avaya Inc. y pueden estar registradas en ciertas jurisdicciones.

Todas las marcas comerciales identificadas con ®, ™ o SM son marcas registradas, marcas comerciales y marcas de servicios, respectivamente, de Avaya Inc. Todas las restantes marcas comerciales son propiedad de sus respectivos dueños. 06/16 • UC7872SE