

Caso de éxito

Lanmedia



Empresa

DABA (Distribuidor
Exclusivo Nespresso)

Usuarios

600

Ubicación

San Cugat del Vallés
(Barcelona)

Sector

Retail

La empresa

DABA es el distribuidor exclusivo de Nespresso en España y Andorra. La compañía, a su vez, forma parte del Grupo Cobega, un grupo societario familiar con presencia internacional y gran tradición empresarial.

Actualmente, cuenta con un equipo de más de 1000 personas y gestiona una red de más de 100 Boutiques propias en los países en los que opera.

Los principios y valores de DABA son la base para el logro de su misión corporativa: ser el operador de Nespresso con mejor ejecución y referente para el resto de los países.

Los antecedentes

La gestión y el soporte del software de comunicaciones resultaba una tarea ardua y costosa y no ofrecía a los empleados la movilidad que necesitaban debido a la nueva situación híbrida implantada en la compañía.

“Necesitábamos una solución todo en una y cómoda que nos permitiera ofrecer movilidad a todos los empleados debido a la nueva situación híbrida que hemos implantado, por ello MS Teams es justo lo que estábamos buscando ya que es una herramienta cómoda y no dependemos de aplicaciones por separado” explica Darío Talpala, Product Owner de CCUU en DABA.

La solución

Migración de Sfb on-premise a MS Teams

La solución propuesta por Lanmedia fue en un primer momento, evolucionar los sistemas de comunicaciones PBX y videoconferencia, hacia una solución unificada de Skype for Business 2015. Migramos los más de 600 usuarios que usaban teléfono tradicional hacia un entorno de PC y movilidad, dotando al total de usuarios de un casco de Poly.

Una vez consolidados todos los sistemas de voz y video en una única plataforma y decomisado los sistemas antiguos, comenzamos con la evolución de la plataforma de Skype for Business hacia Microsoft Teams. Reutilizando y actualizando los únicos elementos hardware que disponían en el entorno de Skype, una pareja de SBCs de Audiocodes para el enrutamiento de llamadas. De tal forma que los usuarios y servicios de operadoras, colas, IVRs se han migrado a una solución 100% basada en Microsoft Teams. A continuación, comenta Aitor Martín, CTO de Lanmedia:

“La implicación del equipo de DABA en el cambio ha sido una de las claves del éxito en este proyecto. Para Lanmedia fue un gran reto y referencia debido a la gran implicación tecnológica que ha supuesto pasar todas las comunicaciones de voz con más de 600 usuarios a un entorno 100% MS Teams”.

Solución completa y sencilla

Desde DABA han comprobado que su elección ha sido la más acertada.

“Gracias a la recomendación de Lanmedia con MS Teams hemos conseguido integrar en solo una herramienta fácil y cómoda todos los elementos externos que utilizábamos día a día. Además, hemos notado una gran satisfacción en la adaptación a la nueva plataforma de comunicación por parte de todos los usuarios de la compañía gracias también a la labor de formación por parte de Lanmedia” explica Darío Talpala, Product Owner de CCUU en DABA.

La valoración positiva ha favorecido que desde DABA ya estén trabajando para que todos los empleados puedan beneficiarse de las posibilidades que ofrece la comunicación con MS Teams.

“Consideramos la labor de Lanmedia muy necesaria en este tipo de proyectos tanto para la adopción de las funcionalidades técnicas como para la formación a nuestros empleados”.

La infraestructura

Plataformas de comunicación

Microsoft Teams

Microsoft Phone System

AudioCodes SBCs

Dispositivos Poly

Lanmedia

