

Caso de éxito

Lanmedia



Empresa
GRE

Usuarios
95

Ubicación
Mungia (Bizkaia)

Sector
Industria

La empresa

GRE es una empresa que nació hace 80 años y que acumula una experiencia de más de 50 años en la fabricación de piscinas elevadas. Como empresa pionera en el sector, son especialistas y líderes a nivel europeo.

Su gama de productos es muy amplia, desde piscinas elevadas de diferentes formatos y acabados con una completa línea de accesorios para su equipamiento hasta una serie de productos químicos diseñados específicamente para el agua de la piscina y su mantenimiento.

Los antecedentes

Disponían de una centralita Ericsson BP-250 multisede que a pesar de seguir en perfecto estado no aportaba las necesidades de comunicación que sus trabajadores demandaban. Además, la infraestructura de la fábrica tenía zonas remodeladas sin cobertura Dect por lo que se detectaban problemas en las llamadas en ciertos puntos de la misma.

Esta necesidad se incrementó y aceleró debido a la pandemia, el confinamiento obligatorio y la necesidad de teletrabajar que hizo que el proyecto fuera prioritario.

La solución

Evolución a Telefonía IP On-Premise

La solución propuesta por Lanmedia fue sustituir las comunicaciones de voz empresariales manteniendo la solución multisede y añadiendo funcionalidades para el teletrabajo y ampliando la cobertura de la telefonía inalámbrica para llegar a todos los nuevos espacios de la empresa y modernizar su tecnología a IP On-Premise.

Todas estas necesidades quedaron cubiertas con la solución MiVoice Office 400 del fabricante Mitel ya que se pudo dotar a todos los trabajadores de un nuevo terminal fijo IP en su mesa y de la posibilidad de un softphone para el teletrabajo, pudiendo así utilizar indistintamente su teléfono o softphone desde el ordenador o incluso desde móvil. Además la evolución a telefonía IP On-Premise permitió mejorar la atención a los clientes mediante un Call Center con más potencia, y dotando de más posibilidades tanto a los agentes como a los supervisores, proporcionando datos estadísticos y auditorías de uso importantes para la empresa. A continuación, comenta Daniel Díez, Product Manager de Lanmedia:

"El mayor reto fue cambiar el modelo de uso del cliente; de trabajar con un sistema de telefonía tradicional a una nueva plataforma IP que mejoraba las prestaciones sin perder comodidad y añadiendo movilidad"

Fases y recursos

Solución basada en una centralita MiVoice Office 400 con terminales IP Mitel 6863/6865 para los trabajadores y Mitel 6867 para la operadora.

Tras un estudio de cobertura real se propusieron 12 nuevas antenas IP de Mitel; 9 RFP 44 para interiores y 3 RFP 47 para exteriores, conectándose a estas antenas los terminales inalámbricos Mitel 612d. Además, un total de 50 usuarios con licencia MOMA/MOWA que permitió disponer de su extensión en el ordenador y/o en el móvil.

Paralelamente, se realizó la migración manteniendo ambas centrales y programando un corte de servicio fuera de horas para que el impacto del cambio fuera mínimo. A continuación, comenta Andoni Pagola, Responsable de Medio Ambiente y Calidad en Gre:

"La formación de nuestros empleados en las nuevas funcionalidades fue sencilla y permitió que la adopción de la tecnología fuera un éxito"

La infraestructura

Plataforma de comunicación

Centralita MiVoice Office 400

Terminales

16 unidades Mitel 6863
48 unidades Mitel 6865
1 unidad Mitel 6867
26 unidades Mitel 612d

Antenas

9 antenas DECT RFP 47
3 antenas DECT RFP 44

Licencias

50 usuarios remotos MOMA/MOWA

Lanmedia | Síguenos en:

