



Ambar diseña e implanta el sistema de telefonía y comunicaciones unificadas de GAM

Ficha técnica

Cliente:

GAM

Sector:

Maquinaria

Acción:

Implantación de comunicaciones unificadas para múltiples sedes

Alcance:

- Centrales Avaya Aura
- Centrales Avaya IP Office
- Mensajería vocal y servidor de fax
- Solución de Call Center
- Operadora basada en PC
- Mobility Suite con SBC
- Videoconferencia Scopia Elite
- Electrónica de red
- Tarificación

GAM está entre las 100 mayores empresas en su sector a nivel mundial, ocupando la primera posición en el mercado español y portugués

Acerca de GAM

General de Alquiler de Maquinaria, S.A. (GAM) es una compañía multinacional especializada en servicios globales de maquinaria. El alquiler, la compra y venta de maquinaria nueva y usada, la venta de repuestos reacondicionados, el mantenimiento, la formación, el asesoramiento en la gestión de activos o la logística, son algunas de las áreas que integran su cartera de servicios.

GAM está presente en sectores de actividad tan variados como la industria manufacturera; logística y distribución; energético y medio ambiente; las infraestructuras; handling en aeropuertos y explotaciones portuarias; limpieza de bosques y playas; o en la organización de eventos. En todos ellos es un referente en servicios para las empresas que las llevan a cabo.

La compañía cuenta con una plantilla superior a mil profesionales y opera en una docena de países de Europa, Latinoamérica, Norte de África y países del Golfo.

Situación y retos a resolver

GAM disponía de una telefonía basada en la interconexión de varios sistemas de diversos fabricantes y con funcionalidades heterogéneas. El mantenimiento de estos sistemas era muy costoso y, en muchos casos, las averías eran difíciles de solventar.

Ante esta situación, GAM se planteó realizar una sustitución del sistema telefónico por una nueva solución con las siguientes mejoras:

- Sistema unificado, que facilite la gestión y agilice tanto la identificación de los problemas como su resolución.
- Que disponga de herramientas colaborativas, para hagan más eficaz el trabajo de los empleados, con funcionalidades como la videoconferencia, el chat, etc.
- Integración y administración centralizada de los sistemas internacionales.
- Sistema de comunicación inalámbrico único y escalable.
- Ahorro de costes en las comunicaciones y en el mantenimiento de las soluciones.

Solución: comunicaciones unificadas Avaya

En las sedes nacionales se ha optado por una solución de **Avaya Aura**, con una redundancia total de los sistemas y de los propios enlaces del operador, para así garantizar la supervivencia y continuidad de las comunicaciones.

La solución Avaya Aura, está completamente virtualizada, en unos servidores que proveen este servicio en exclusiva para las comunicaciones colaborativas, promoviendo la utilización del vídeo, chat, control de presencia, softphones, etc., desde cualquier lugar.

En sedes internacionales se ha optado por una solución también de Avaya, pero en este caso con la familia **IPOffice**, que es ideal para oficinas distribuidas pequeñas y medianas, con necesidades de telefonía corporativa.

AMBAR especialista en soluciones de telefonía y comunicaciones unificadas

Este tipo de sistemas nos permite disponer de dispersión geográfica utilizando un único sistema y siendo administrado desde un punto central.

Las herramientas colaborativas de los sistemas propuestos incluyen videoconferencias punto a punto. Para complementarlas, se ha implantado un sistema **Scopia Elite**, que dota a las videoconferencias de funcionalidades adicionales como el multipunto

Para la movilidad dentro de las instalaciones a los usuarios, se han instalado antenas **IP DECT** en múltiples localizaciones.

Para securizar las comunicaciones desde el exterior se optado por un solución de **Session Border Controller**, en este caso la edición Enterprise del fabricante Avaya. Gracias a esta securización, los usuarios pueden utilizar las herramientas de colaboración desde cualquier lugar, sólo necesitan una conexión a internet.

Beneficios para el cliente

Productividad y teletrabajo

La utilización del software tanto en dispositivos móviles multifabricante, como IOS, Android o incluso Blackberry, como en PC, con Windows o Mac, ha proporcionado una gran flexibilidad para los diferentes perfiles de usuarios, mejorando no sólo la experiencia de trabajo, sino también la productividad de los usuarios. El teletrabajo se ha convertido en una realidad y facilita la integración familiar y laboral.

Mejor atención al cliente

El disponer de un sistema único ha mejorado aspectos que no estaban en el alcance inicial del proyecto, como la atención de las llamadas en cualquier punto de la red colaborativa. Ahora, en situaciones como fiestas locales o picos de llamadas, éstas son atendidas mediante desbordamientos y tratamiento de llamadas, para garantizar la atención del cliente.

Disponibilidad y calidad de servicio

Esta nueva solución, integrada por un único fabricante, proporciona una garantía de calidad de servicio de 99,999%, por lo que es ideal para garantizar la continuidad del sistema en cualquier empresa que dependa del teléfono para realizar gran cantidad de las interacciones comerciales y que quiera ofrecer a sus clientes la mejor de las atenciones.



Por qué Avaya

Avaya es un gran conocedor de los sistemas de telefonía, con una experiencia inigualable, y eso lo ha sabido transmitir a sus sistemas de colaboración, dotándolos no sólo de las **tecnologías más innovadoras**, sino conservando y evolucionando las funciones tradicionales de telefonía, que aún siguen siendo muy importantes para la interacción tanto con clientes como con proveedores.

La disponibilidad de **aplicaciones multiplataforma** fue muy importante en la decisión final, ya que cada usuario puede tener un dispositivo diferente, pero todos tendrán en común la herramienta de comunicaciones colaborativas de Avaya.



Para más información de nuestros servicios puede visitar ambar.es, enviarnos un correo a ambartel@ambar.es o llamarnos al 902 203 041