



Caso de estudio Mitel

SOBRE EL CLIENTE

La empresa es uno de los principales distribuidores mundiales de soluciones de HVAC (calefacción, ventilación y aire acondicionado) y piezas de refrigeración. La compañía también brinda capacitación comercial, recursos e información, y soporte técnico a sus clientes y socios. Desde sus inicios, la empresa ha triplicado el tamaño de su negocio y ha adquirido más de 30 sucursales en todo el mundo.

DESAFÍOS

Con más de 700 empleados repartidos en sus oficinas, la empresa seguía utilizando sistemas telefónicos heredados para atender a sus clientes y socios. Sus operaciones comerciales en expansión estaban ejerciendo una presión adicional sobre la plataforma de comunicaciones existente de la empresa.

Después de examinar su anticuado sistema de comunicación descentralizado, la empresa se dio cuenta de que las comunicaciones para la fuerza de ventas, los proveedores, los técnicos y los clientes no estaban en línea. Y su sistema telefónico actual no satisface las necesidades modernas, con equipos y aplicaciones descentralizadas de múltiples proveedores.

OBJETIVO

La compañía quería brindar el mejor servicio al cliente a sus clientes y socios, independientemente de la ubicación de las sucursales. Buscaba un sistema que combinara movilidad con simplicidad, para que los empleados, socios y clientes pudieran colaborar y comunicarse sin problemas desde cualquier sitio y aplicaciones de múltiples proveedores.

RESUMEN TÉCNICO

- ✓ La red de conmutación de etiquetas multiprotocolo (MPLS) se construye a través de un socio para respaldar el sistema de voz.
- ✓ El enlace troncal SIP se utiliza para permitir que la central envíe y reciba llamadas a través de una red IP (Protocolo de Internet).
- ✓ Los troncales PSTN tradicionales se movieron con troncales SIP, PSTN todavía se usa solo para situaciones de emergencia.
- ✓ Los sistemas de datos se trasladaron de la oficina corporativa al centro de datos externo.
- ✓ Los conmutadores de voz Mitel ST admiten teléfonos VoIP, Softphones y teléfonos SIP.
- ✓ Los conmutadores de voz Mitel ST habilitan IP PBX. Los teléfonos IP tienen seis teclas de función Conferencia, Transferencia, En espera, Correo de voz, Historial y Directorio.
- ✓ Los teléfonos IP vienen con indicadores LED, protocolo SIP, conmutador Ethernet 10/100 integrado y adaptador PoE local (opcional).
- ✓ Los teléfonos IP admiten G.711 ulaw / aLaw, G.722, G.723, G.726, G.729a, iLBC, Linear 16bit y VLAN, DiffServ / ToS.

SOLUCIÓN

Después de revisar los requisitos con el ingeniero de voz de la empresa, ISSQUARED® propuso instalar Mitel Business Phone System. Después de la confirmación del gerente de TI de la empresa, ISSQUARED® instaló varios sistemas telefónicos Mitel Voice over IP (VoIP), como IP420, IP480, IP655, etc., en todas las oficinas de la empresa. Con la intención de implementar un modelo centralizado, ISSQUARED® trasladó el sistema de datos de la empresa desde su oficina central a un centro de datos externo. También se instalaron conmutadores y enrutadores de voz Mitel para brindar confiabilidad e inteligencia para unificar las comunicaciones entre ubicaciones.

Las soluciones también incluyen aplicaciones Mitel Connect, por ejemplo, Mitel Connect para Windows y Mac, Mitel Connect para iOS y Android, Mitel Connect para Chrome y Mitel Connect Telephony para Microsoft. Estas aplicaciones se han unificado experiencia en comunicaciones y colaboración al ofrecer marcar con un clic, buscar en el directorio, configurar y ver presencia, realizar llamadas a través de softphone o controlar su teléfono de escritorio local.

La empresa ha adquirido más de 700 licencias Mitel para todos sus empleados. Con la venta de estas soluciones, Mitel también ofrece soporte técnico global relacionado con productos de alta calidad, eficiente y eficaz.

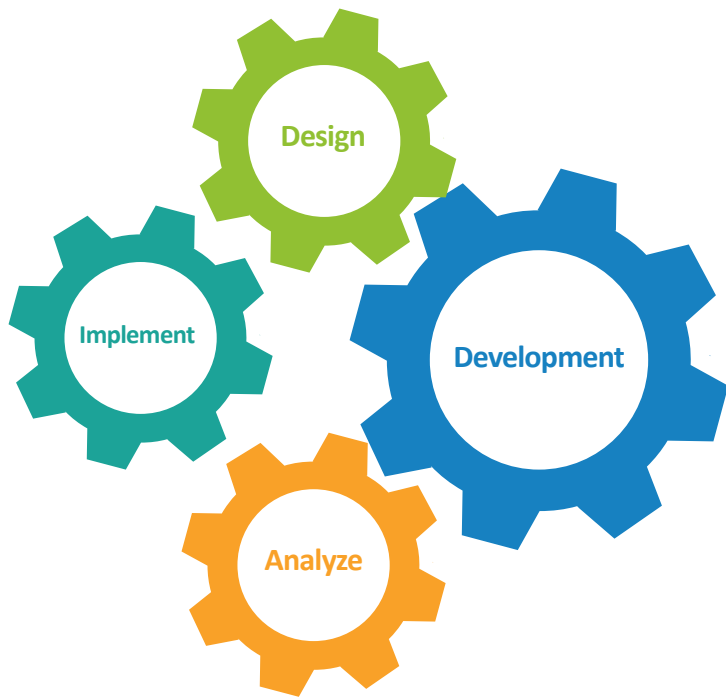
BENEFICIOS CLAVE

Las soluciones integrales de Mitel han mejorado significativamente la integración comercial y la capacidad operativa de la empresa. Estas soluciones han mejorado la comunicación y la colaboración entre el personal, los clientes y los socios, y han habilitado funciones de gestión y generación de informes. La eficiencia operativa de la empresa en la gestión de las solicitudes de servicio al cliente ha contribuido directamente a la satisfacción del cliente, el ahorro de costes y mejores oportunidades comerciales. Ha reducido el coste de propiedad y ha ayudado a obtener mayores beneficios económicos. Los beneficios adicionales se enumeran a continuación:

- Reducción del costo de las comunicaciones con un único sistema de fácil uso.
- Dotado de movilidad que aumentó la productividad de los empleados.
- Ayudó a mejorar la recuperación ante desastres con una arquitectura confiable.
- Ayudó a reducir las líneas analógicas antiguas y no utilizadas.
- Mayor satisfacción y durabilidad del cliente.
- Proporcionó informes y análisis para identificar oportunidades y conocimientos.
- Ofrece accesibilidad a un solo número de teléfono, conferencias de audio / video y mensajería unificada.
- Mayor integración que mejoró la comunicación y la gestión.



Planes futuros: la compañía planea utilizar los méritos del sistema telefónico empresarial de Mitel mediante la creación de más grupos de trabajo en el futuro. Para garantizar que los clientes siempre se comuniquen con una persona en vivo y no tengan que esperar en espera o dejar un mensaje, la empresa desea integrar su base de datos de Sage CRM en Mitel. La integración proporcionará un historial y datos completos del cliente a medida que el representante de ventas atiende las llamadas.





ISSQUARED®

ISSQUARED® es uno de los proveedores líderes de soluciones de tecnología de TI de extremo a extremo, que brinda servicios optimizados en seguridad de TI, nube, infraestructura, unificado Comunicaciones, Tecnologías Operativas Industriales y otras áreas de soluciones. Durante muchos años, ISSQUARED® ha estado ayudando a varias organizaciones Fortune 500 y entregó varios proyectos multimillonarios. Nuestra experiencia probada lleva a nuestros clientes a través de una transformación digital y de seguridad sin problemas, lo que resulta en rápidos beneficios comerciales y los posiciona para el éxito futuro.

ISSQUARED® tiene su sede en Westlake Village, California, Estados Unidos. Ofrece capacidades de entrega global con su presencia en el Reino Unido, Irlanda, Medio Oriente, India, Singapur y otras partes de los EE. UU. También.



 HQ: 2659 Townsgate Rd, Suite 227
Westlake Village CA 91361 USA

 +1 805 371 0585
+1 800 779 0587

 sales@issquaredinc.com
www.issquaredinc.com



Copyright © 2021 ISSQUARED®, Inc. Todos los derechos reservados. La información contenida en este documento es propiedad de ISSQUARED™, Inc. Ninguna parte de este documento puede ser divulgada, copiada, comunicada, distribuida, editada, utilizada o distribuida, en su totalidad o en parte, en cualquier propósito, en cualquier forma o por cualquier medio, sin el permiso previo por escrito de ISSQUARED®, Inc.

Aunque ISSQUARED®, Inc. ha hecho todo lo posible para garantizar la precisión de este documento, ISSQUARED®, Inc. no puede aceptar la responsabilidad por la integridad de este documento ni las garantías relacionadas con la precisión de la información contenida en este documento y específicamente renuncia a cualquier garantía implícita de comerciabilidad o aptitud para cualquier propósito en particular. Además, la información contenida en este documento está sujeta a cambios, en cualquier momento, sin obligación de notificar a ninguna persona o entidad de dichos cambios. El contenido o la información proporcionada en este documento no está garantizado ni garantizado para producir ningún resultado específico, y los métodos, estrategias o consejos contenidos en este documento pueden no ser adecuados para todos los usuarios..