

Estabilidad que brinda confianza



Estabilidad que brinda confianza

La puntualidad y respeto hacen parte de los valores corporativos de ARclad, empresa que desde hace 39 años atiende el sector de las artes gráficas, enfocándose en el desarrollo y la fabricación de materiales autoadhesivos para la Región Andina, Centroamérica y Suramérica.

Es por eso que contar con una solución integrada de comunicaciones, que le permitiera una mejor y mayor cercanía con sus clientes, se ha convertido en un objetivo corporativo, que gracias a la tecnología proporcionada por Avaya hoy es posible alcanzar.

Javier Ariza, director de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de ARclad, señala: "hace cinco años y medio decidimos hacer una referenciación de varias plataformas, y vimos que Avaya era la tecnología en la cual podíamos confiar y hacia dónde íbamos a migrar".

Con una infraestructura física conformada por dos plantas de producción, oficinas administrativas y bodegas, en las cuales laboran 440 empleados, era necesaria una solución de telefonía que brinde estabilidad y confianza para la operación del día a día.

“Esta solución nos permite afianzar el grado de confianza que tenemos con nuestros clientes, y la telefonía IP se convierte en el medio de comunicación por excelencia para ellos”

—Javier Ariza,
director TIC de ARclad

Como afirma Ariza, “antes de esa plataforma teníamos una telefonía open source, y nos vimos avocados a hacer el cambio, debido al crecimiento que la empresa ha tenido en los últimos años. Con la anterior solución nos veíamos limitados a nivel de soporte, la calidad de las comunicaciones no era la mejor, existían llamadas muy robotizadas, y en ocasiones, hasta pérdida de las mismas. En realidad, no teníamos algunos servicios como movilidad, o buzones para usuarios finales”.

Hoy en día, ARclad cuenta con una plataforma Avaya que soporta las comunicaciones de 190 extensiones de telefonía IP, distribuidas a lo largo de sus sedes, utilizada en cada uno de los puestos de trabajo, para la comunicación interna y externa, con proveedores y clientes.

“Esta solución nos permite afianzar el grado de confianza que tenemos con nuestros clientes, y la telefonía IP se convierte en el medio de comunicación por excelencia para ellos, ya que les brinda cercanía con los colaboradores, y así lo perciben”, dice.

Sin embargo, una solución de comunicaciones integradas no solo les da la posibilidad de ofrecer un mejor servicio al cliente externo, sino también al cliente interno, que tiene sus propios requerimientos de conectividad al interior de la compañía. En una época en la cual todos deben estar conectados, las comunicaciones se convierten en un factor preponderante.

“La plataforma nos permite robustecerla en la medida de las necesidades, por eso ya estamos en el proyecto de masificar la movilidad para el recibo de llamadas desde la extensión al celular, y en un futuro esperamos integrar la telefonía a otras soluciones colaborativas como conferencia web”, explica el Director TIC de ARclad.

El aliado estratégico del negocio

Si bien ARclad contaba con la plataforma de Avaya desde hace más de cuatro años, a finales del 2017 la compañía decide cambiar de proveedor y optar por Walter Bridge, una empresa 100% colombiana, con más de 50 años de experiencia en el diseño, implementación, soporte y gestión de soluciones de comunicaciones.

“Desde hace un año y medio estamos en compañía de Walter Bridge con el proyecto de telefonía IP logrado estabilizar una plataforma acorde a nuestras necesidades, enfocada a proyectos futuros, los cuales estamos estructurando”, dice Javier Ariza, director de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de ARclad.

De la mano de este nuevo proveedor, el equipo de TIC ha podido diseñar un proyecto escalable, para atender los requerimientos que tendrá en el futuro, y que gracias a que la solución de Avaya les permite robustecerse tanto como lo necesiten, están seguros, dice Ariza, que no tendrán problemas con el licenciamiento o en cuanto al crecimiento de nuevos módulos de la plataforma; e inclusive para el desarrollo de otras funcionalidades.



“Uno de los factores que nos llevaron a escoger como proveedor a Walter Bridge fue la necesidad de tener un buen servicio de posventa, no solamente a nivel comercial sino también técnico. Para nosotros es fundamental que ambas partes estén integradas, y lo hemos encontrado”, agrega Ariza.

Y es que cuando se da trámite a un proyecto de comunicaciones, una de las etapas fundamentales es el diseño del aplicativo, o de la plataforma que se va a implementar. Y para el caso de ARclad fue importante no solo contar con el apoyo del ejecutivo comercial de Walter Bridge, sino también con el equipo técnico, ya que esto conllevó un proceso de estabilización mucho más corto que con otros proyectos.

Para Ariza son varios los ajustes que siempre hay que realizar, y ahí el soporte técnico es clave. Adicionalmente, dentro de ese servicio posventa, fue y sigue siendo importante la capacitación a los usuarios finales, o funcionales, de la plataforma.

Implicaciones del cambio

El cambiar de proveedor no implicó para ARclad cambiar como tal de plataforma a nivel tecnológico, aunque se le hicieron mejoras, la herramienta no cambió. Sin embargo, el hardware, es decir, los teléfonos IP para los usuarios sí fueron actualizados. Como cuenta Javier Ariza, director TIC de la empresa, “con el anterior proveedor teníamos unos teléfonos genéricos, pero con el diseño que hicimos con Walter Bridge toda nuestra telefonía son Avaya, naturales en su proceso de integración con el IP Office. Esto fue producto de una muy buena consultoría que recibimos, para que el proyecto fuera estable, transparente y ágil en su implementación”.

“Uno de los factores que nos llevaron a escoger como proveedor a Walter Bridge fue la necesidad de tener un buen servicio de posventa, no solamente a nivel comercial sino también técnico”

—**Javier Ariza,**
director TIC de ARclad

En términos de tecnología quizá la estabilidad sea uno de los valores fundamentales, ya que una plataforma inestable hace que las compañías incurran en gastos inesperados de soporte y en pérdidas de tiempo que al final también tienen impactos económicos, y de servicio. Significa que la plataforma tecnológica no falle, o lo haga lo menos posible, y que cumpla con su objetivo de tener las comunicaciones integradas.

De acuerdo con Ariza, ARclad cuenta con unos indicadores de confiabilidad y disponibilidad de toda la plataforma tecnológica, de la cual la telefonía IP hace parte, que aportan en buena medida a la calificación general de los indicadores de gestión de la compañía. “Por eso cuando la estabilidad de la plataforma cumple con su objetivo, podemos confiar en que la herramienta está prestando el servicio adecuado para lo que fue diseñada e implementada”, dice.

Es tan alta la confianza depositada tanto en la herramienta como en el proveedor, que para Ariza Walter Bridge ha dejado de ser solo un facilitador de la solución tecnológica, a convertirse en un aliado del negocio.

Productos y soluciones

La solución de comunicaciones integradas de Avaya incluye, entre otros:

- 1 Servidor Dell R230 XL para soportar IP Office Server Edition, ubicada en la sede administrativa en la ciudad de Medellín. Es además, el core de Comunicaciones Unificadas, y brinda los servicios de Telefonía, Presencia, Mensajería instantánea, Grabación, enrutamiento inteligente de llamadas, servicios de Call Center y web conference.
- 2 unidades de Control IP Office 500 v2, en Release 11.0, para supervivencia, en cada una de las sedes.
- 1 Session Border Controller (SBC) que cumple las funciones de recepción de las troncales SIP del operador público, seguridad y encriptación de la voz.
- Proveedor de recursos para otorgar movilidad a usuarios con licenciamiento Power User para conectarse a la central de comunicaciones mediante internet.
- 156 teléfonos J129 para usuarios con perfil básico del sistema. Son teléfonos de la nueva serie J100 de Avaya; 18 teléfonos 9608G para usuarios con perfil alto del sistema, y tres de estos teléfonos cuentan con botonera, para las operadoras de cada una de las sedes.



Acerca de ARclad

C.I ARclad S.A, ubicada en Colombia, fue fundada en 1980 y actualmente cuenta con dos plantas de producción en Rionegro, Antioquia; y Cartagena, Bolívar. Es una empresa enfocada en el desarrollo y la fabricación de materiales autoadhesivos usados en el sector de las artes gráficas para la elaboración de etiquetas y vinilos para la comunicación gráfica. que atiende los segmentos de Flexografía, Litografía, Serigrafía e Impresión Digital en Gran formato, y sus materiales son utilizados en la identificación de productos para diversos sectores, como alimentos, cuidado personal, industrial, automotriz, farmacéutico, escolar, seguridad, textil, cosméticos, higiene, limpieza y aseo.

Acerca de Avaya

Las empresas se basan en las experiencias que brindan, y cada día millones de esas experiencias son creadas por Avaya. Durante más de cien años, hemos habilitado a las organizaciones de todo el mundo para ganar, al crear experiencias de comunicaciones inteligentes para clientes y empleados. Avaya crea soluciones abiertas, convergentes e innovadoras para mejorar y simplificar las comunicaciones y la colaboración, en la nube, en las instalaciones o bajo un modelo híbrido. Para hacer crecer su negocio, estamos comprometidos con la innovación, la asociación y un enfoque implacable en lo que sigue. Somos la compañía de tecnología en la que confías para ayudarte a ofrecer Experiencias que Importan. Visítenos en www.avaya.com/es