



JOCKEY CLUB, ATENCIÓN VIP PARA SUS SOCIOS

El Jockey Club, es una Asociación Civil, que administra el Histórico Hipódromo de San Isidro. Rige sobre la actividad “Hípica” del país, siendo el Hipódromo más importante del país.

Para la institución, lo más importante es poder ofrecer a los socios el mejor servicio, y eso incluye atención telefónica de excelente calidad. En la actualidad, es fundamental estar atento a todos los medios de comunicación si se quiere dar un completo soporte al socio.

Héctor Centurión, jefe de Tecnologías y Networking del Jockey Club explica que desde hace muchos años se estaban utilizando centrales Alcatel, las cuales eran alquiladas, 'y este contrato de alquiler por uso, contemplaba el soporte nivel 2, pero sin incluir los repuestos, algo que se facturaba aparte. Con el paso de los años, este tipo de equipos, quedaron obsoletos'. Eduardo Prieto, director de T&Comm agrega que la tecnología que tenían instalada no soportaba tecnología IP, 'entonces era imposible dar respuesta a todos los reclamos. No tenían una red unificada y las llamadas entre sitios salían por la red pública, lo que llevaba a que fueran de mala calidad. Además, no tenían gestión centralizada y el costo de alquiler del equipo superaba la cuota de leasing del nuevo proyecto'.

Apostando a futuro

En el Jockey Club sabían que era necesario innovar con una nueva solución, capaz de ofrecer un servicio más completo. Eduardo afirma que seguramente 'el asesoramiento sobre cuál era la mejor solución, tomando en

cuenta las características y necesidades del cliente, fue lo que llamó la atención del Jockey. Además, pensando a futuro, fue importante comprender la capacidad de crecimiento de la solución de Avaya'.

En cuanto a la tecnología implementada, Héctor nos cuenta que se inclinaron por equipos IPO500 con Gateways distribuidos en las principales locaciones del club, 'Además de dos servers interconectados a través de una Lan-to-Lan existente, configurados en resiliencia y con Gateways interconectados a través de una Lan con un backbone de FO'. Eduardo complementa afirmando que se trató de 'Avaya IP Office Server Edition, corriendo la versión R9.1'.

Por su parte, el jefe de tecnologías del Jockey quiso ser más preciso y explicó: 'Surgieron algunos problemas técnicos, que debimos resolver con el proyecto ya iniciado. El principal inconveniente era el cableado estructurado existente en la oficina de administración del Hipódromo de San Isidro, una red que tenía varios años de instalación y que había crecido mucho bajo la demanda de los sectores y usuarios de turno y contaba con muchos equipos de comunicaciones en cascada, de varias marcas. Ante este gran problema, el equipo decidió que había que realizar un nuevo cableado de red estructurado, pero no solo para la telefonía IP. También debíamos resolver problemas de

Acerca de T&Comm

Es una empresa especializada en brindar a sus clientes soluciones de tecnología. Están fuertemente orientados a optimizar la capacidad, eficiencia y productividad de los procesos de negocios de sus clientes, contando para ello con capacidad técnica y humana para satisfacer las necesidades actuales y futuras en: venta de productos y servicios, implementación y soporte de redes y telecomunicaciones y soluciones de voz, datos y video.

Acerca de Avaya

Avaya habilita las aplicaciones de comunicaciones de importancia crítica y en tiempo real de las operaciones más importantes del mundo. Como líder a nivel mundial en brindar experiencias superiores de comunicaciones, Avaya ofrece el portafolio más completo de software y servicios para centros de contacto y comunicaciones unificadas en las instalaciones, en la nube o de manera híbrida. El mundo digital de hoy está centrado en posibilitar las comunicaciones, y ninguna otra empresa está mejor posicionada para lograrlo que Avaya.

conectividad y evitar inconvenientes a futuro. Dados los tiempos, decidimos realizar nosotros mismos el cableado y de esta forma bajamos los tiempos y costos. Logramos instalar 250 puestos de red dobles Categoría 5e, en 12 días, logrando un ahorro de un 30% sobre el valor del trabajo presupuestado. Gracias a esta acción, pudimos avanzar con la instalación de los equipos Avaya en esta locación’.

El proceso de implementación se demoró unos 180 días, contando desde las reuniones técnicas para analizar la tecnología a instalar. Eduardo afirma que fue un proyecto largo pero bien programado, ‘se fueron realizando los pasos pertinentes para el éxito final. Desde la diagramación del trabajo, la prueba de equipos, el montaje y conexión de los equipos, hasta la puesta en servicio’. Héctor agrega que el despliegue de este proyecto fue realizado en etapas, comenzando por las locaciones en las que había menos usuarios: ‘Las dividimos en 5: Campo de Entrenamiento, Campo de Deportes, Golf, Sede Social, y por último el Hipódromo de San Isidro. Avanzamos instalando y reemplazando los viejos equipos Alcatel, por los Gateways Avaya configurados’.

Un servicio de primer nivel

La tecnología implementada le permite al Jockey Club brindar una atención al usuario simple y rápida. Centurión afirma que ‘la telefonía IP de Avaya nos permite poder utilizar todo el potencial que brinda esta tecnología, sumando versatilidad, escalabilidad y con el agregado de que al ser un sistema híbrido, pudimos contar con todas nuestras líneas analógicas, conviviendo con las tramas IP que ya usábamos’. Eduardo agrega: ‘IP Office Server Edition se basa en una red en topología de estrella fija que proporciona y administra funciones globales. La



solución proporciona una arquitectura modular y flexible que puede aumentar el número de usuarios y sitios al conectar en red a varios servidores. Los componentes actúan como una sola unidad lógica mediante un sistema de administración integrado. De este modo unimos los distintos sites del cliente’.

Ahora el Jockey cuenta con una red de comunicaciones entre sedes mucho más sólida. Eduardo asegura que esto se debe a que cuentan ‘con una numeración integrada y a través de enlaces propietarios a través de su red, lo que mejora la calidad del servicio y con un ahorro significativo de las comunicaciones, además de tener la posibilidad de integrar en el futuro esta tecnología con usuarios móviles. Incluso se montó una plataforma donde se podrán integrar en el futuro distintos servicios como Contact Center, IVR, Movilidad, Video conferencia, etc.’.

Héctor Centurión finaliza: ‘Actualmente, y gracias a esto, pudimos lograr que los usuarios de las distintas locaciones se comuniquen a través de internos, obteniendo una reducción de costos importante. Otro logro, es el que permite que ante cualquier problema local, una dependencia siga comunicada con llamadas salientes y entrantes, utilizando tramas de otra. En nuestro plan actual, estamos avanzado en el reemplazo total de las líneas analógicas de cobre, por tramas IP y el agregado de servicios adicionales’.

© 2018 Avaya Inc. Todos los derechos reservados.

Avaya y el logotipo de Avaya son marcas comerciales de Avaya Inc. y están registrados en los Estados Unidos y otros países. Todas las marcas comerciales identificadas con ®, TM o SM son marcas registradas, marcas comerciales y marcas de servicio, respectivamente, de Avaya Inc. Todas las otras marcas comerciales son propiedad de sus respectivos propietarios.

04/18 • XXXxxxSP-BP