




## Ekamat renueva su infraestructura de comunicaciones con la solución de Avaya IP Office

**Cliente:** Ekamat

**Sector:** Software de negocios

### Perfil del cliente

Ekamat implanta desde hace más de 40 años software de negocios orientado a mejorar el funcionamiento de las empresas, siendo especialistas en la implantación de ERP & CRM de Microsoft Dynamics, soluciones líderes para PYMEs. Personalizan proyectos y ofrecen soluciones sectoriales adaptadas a la casuística de las empresas. Disponen de oficinas en Barcelona, Madrid, Valencia, Mallorca y Zaragoza.

### Necesidad inicial

Renovación de la plataforma telefónica

### Solución

Solución de comunicaciones unificadas Avaya IP Office

### Beneficios

- Aumento de la colaboración y productividad
- Mejora del servicio al cliente
- Direccionamiento inteligente de llamadas
- Administración sencilla e intuitiva
- Evolución de las redes
- Reducción de costes
- Entorno escalable

**Partner tecnológico**



*“La Instalación de Avaya en nuestras oficinas supone contar con una solución innovadora que agiliza la comunicación tanto interna como externa. Además, hemos rentabilizado nuestra inversión en telecomunicaciones”*

Angel Nuño, Director General de Ekamat

### NECESIDAD

Ekamat disponía de una plataforma telefónica analógica obsoleta que limitaba el buen funcionamiento de las comunicaciones de empresa: Lentitud en la transferencia de llamadas, dificultad para la gestión y habilitación del contestador, llamadas en espera con ruido de fondo.

Ante dicha situación, Ekamat decidió modernizar su sistema de telefonía, dando un salto hacia la telefonía IP y las comunicaciones unificadas. El objetivo: Innovar, agilizar las comunicaciones y disminuir el número de terminales físicos.

### SOLUCIÓN

Para realizar la implantación, Ekamat se puso en contacto con Instel, empresa de telecomunicaciones con una larga trayectoria en la implantación de proyectos de telefonía IP.

Una vez recogidas las necesidades de Ekamat, se presentaron las soluciones de Avaya, fabricante líder en soluciones de comunicaciones unificadas para el sector B2B.

La renovación del sistema de telefonía se implementó en las sedes de Ekamat: Barcelona, Madrid y Valencia.



Previo a la implantación de la solución, se adecuó el cableado de las oficinas de Barcelona, incluyendo nuevos puntos de cableado, la reconducción de latiguillos, el saneamiento de armarios repartidores y la certificación de enlaces, con el objetivo de dejar la red preparada para la implantación de la solución de Voz IP.

Una vez adecuado el cableado se implementó la solución de comunicaciones unificadas AVAYA IP Office 500 v2, la solución de colaboración que permite integrar telefonía, mensajería, conferencia, contact center, vídeo y comunicaciones unificadas en una única plataforma con independencia de la ubicación del usuario y del dispositivo utilizado.

El módulo central de AVAYA IP Office 500 v2 se implantó en las oficinas de Barcelona y en el resto de sedes sólo fue necesario instalar las licencias en los PC de los empleados. De este modo, se ha obtenido un sistema único y centralizado.

Los elementos instalados han sido:

- **Plataforma telefónica IP Office (IP500 V2 Avaya)**
- **Licencias Avaya IP Office (IPO LIC R9.1)**
- **Módulo de comunicaciones unificadas:** IP Office Unified Communications module V2
- **SIP Trunk (IPO R9 SIP Trunk)**
- **2 Teléfonos:** IP Phone 1608-I Blk Avaya
- **Audífonos Jabra UC Voice™ 550 Mono**
- **Servicios Instel:** Instalación, configuración, formación y mantenimiento de la solución.

## BENEFICIOS

### Empresa / usuarios

- **Modernización de la tecnología.** El salto de la telefonía analógica a la telefonía IP ha dotado a Ekamat de un sistema de comunicaciones puntero y robusto.
- **Mejora de la colaboración.** La posibilidad de comunicarse desde cualquier lugar y dispositivo ha permitido reforzar la movilidad de empleados y garantizar una comunicación continuada.
- **Aumento de la productividad.** La solución de Avaya IP Office está permitiendo optimizar la agilidad y la flexibilidad en las llamadas.
- **Mejora del servicio al cliente.** Mayor control en la gestión de llamadas y por tanto una mejora en la calidad de servicio ofrecido a los clientes.
- **Reducción del volumen de terminales físicos.** La instalación de licencias en los pc de los usuarios ha permitido reducir el número de terminales.

### Departamento financiero:

- **Rentabilización de la inversión.** Rápido retorno de la inversión realizada y eliminación de los costes de llamadas entre sedes.

### Departamento de sistemas:

- **Flexibilidad y escalabilidad de la solución.** Permite ampliar la solución en función de las necesidades de crecimiento de Ekamat.