

CAS D'ÈXIT —

## FORCADELL

FORCADELL renova la seva infraestructura de comunicacions amb una solució cloud segura, escalable i orientada al client.

## FORCADELL Consultors Immobiliaris

Amb més de 65 anys de trajectòria, FORCADELL és una empresa referent en el sector immobiliari nacional, especialitzada en consultoria i gestió integral d'immobles.

Fundada el 1958, compta amb al voltant de 200 professionals altament qualificats i gestiona una cartera d'unes 2.000 comunitats de propietaris, 2.800 unitats de lloguer i prop de 250.000 m² anuals en oficines, locals i naus industrials.

Al llarg de tres generacions, ha consolidat la seva presència nacional amb un enfocament ètic, professional i orientat al client. Expert en consultoria i gestió immobiliària, ofereix una gestió integral adaptada a les necessitats de cada client i per a qualsevol tipus d'immoble, tant per a particulars com per a empreses.

FORCADELL aposta per la innovació tecnològica com a pilar estratègic per continuar liderant en un mercat cada cop més exigent.



## El repte

### Evolucionar cap a una plataforma de comunicacions moderna, segura i connectada

FORCADELL comptava amb una solució de comunicacions unificades consolidada i funcional, però que presentava certes limitacions davant dels nous requeriments de la seva operativa diària.

Una de les prioritats era disposar d'una supervisió avançada en temps real de l'estat d'extensions, una funcionalitat clau per optimitzar la gestió de trucades, especialment en entorns on l'atenció immediata i la coordinació entre equips són fonamentals.

Això s'hi sumava la necessitat de comptar amb una solució oberta a la integració amb sistemes de tercers, que permetés centralitzar la gestió i automatitzar processos interns.

Així mateix, era imprescindible garantir una experiència de comunicació més àgil, segura i accessible des de qualsevol ubicació, tot això suportat per una infraestructura robusta, amb alta disponibilitat, continuïtat de negoci i plena compatibilitat amb entorns de mobilitat.

*"Necessitàvem una plataforma que oferís supervisió en temps real i una integració flexible per optimitzar la gestió de les comunicacions, garantint alta disponibilitat, seguretat i mobilitat per als nostres equips."*

Alex Valera, Chief Technology Officer a FORCADELL

## La solució

Plataforma UCaaS escalable i modular per a una arquitectura de comunicacions avançada

Per abordar els reptes operatius, Instel va assessorar i implementar a FORCADELL una solució de Comunicacions Unificades com a Servei (UCaaS) basada en la tecnologia d'innovaphone, fabricant europeu líder en telefonia IP, comunicacions unificades i col·laboració cloud per a empreses.

La plataforma combina veu, col·laboració, mobilitat i gestió en un entorn 100% cloud, modular i escalable, dissenyada per oferir la màxima flexibilitat i seguretat. Amb suport per a més de 200 usuaris, ofereix a FORCADELL una experiència àgil, centralitzada i accessible des de qualsevol lloc.

**Infraestructura cloud flexible i eficiente.** La solució elimina la dependència de hardware local, el que facilita l'actualització contínua i redueix els costos operatius. La seva arquitectura al núvol permet una escalabilitat immediata, adaptant-se sense friccions al creixement i evolució del negoci.

**Supervisió avançada en temps real d'extensions.** La supervisió contínua i en temps real de l'estat de cada extensió permet a FORCADELL una gestió de trucades optimitzada i una coordinació immediata entre equips. Aquesta visibilitat es tradueix en decisions operatives més àgils i en una millor experiència tant per a empleats com per a clients.

## La solució

Plataforma UCaaS escalable i modular per a una arquitectura de comunicacions avançada

**Seguretat avançada i continuïtat del servei.** L'arquitectura redundant assegura alta disponibilitat i continuïtat. La plataforma protegeix el trànsit de veu amb mecanismes com Session Border Controller (SBC) i reverse proxy, que prevenen accessos no autoritzats i ciberatacs. A més, ofereix protecció d'extrem a extrem, garantint la seguretat sense afectar el rendiment.

**Comunicació unificada i mobilitat real.** La solució implementada permet als equips de FORCADELL accedir a totes les seves eines de comunicació des de qualsevol dispositiu mitjançant la plataforma myApps. Aquesta plataforma modular i escalable integra aplicacions de telefonia, videoconferència, xat, bústia de veu i gestió de presència en una única interfície homogènia.

**Integració amb l'ecosistema digital de l'empresa.** La plataforma dissenyada per integrar-se amb eines de tercers facilita la centralització de la gestió i l'automatització de processos. Ofereix compatibilitat amb entorns com Active Directory, Office 365, Microsoft Teams o plataformes CRM/ERP, assegurant una connectivitat fluida dins l'ecosistema digital de l'empresa.

## Beneficis

- **Major rapidesa i eficàcia en la gestió diària.** La supervisió en temps real de l'estat de les extensions ofereix als equips visibilitat immediata, facilitant respostes ràpides que milloren tant l'atenció al client com la coordinació interna.
- **Seguretat i continuïtat garantides.** La infraestructura cloud redundant i els protocols avançats protegeixen el trànsit de veu i asseguren la disponibilitat del servei.
- **Treball híbrid i mobilitat sense friccions.** Els empleats accedeixen a les seves eines des de qualsevol dispositiu i ubicació, cosa que potencia la productivitat i facilita la col·laboració en entorns distribuïts.
- **Optimització de la productivitat.** La integració amb sistemes de tercers i eines de col·laboració ha permès automatitzar processos clau, alliberant temps per a tasques estratègiques.
- **Flexibilitat i escalabilitat.** Gràcies al seu disseny modular, permet afegir funcionalitats i usuaris sense grans inversions ni complexitats tècniques, cosa que facilita el creixement futur de l'empresa.

*"Instel és el nostre soci tecnològic de confiança. El seu assessorament expert i la implementació de la plataforma UCaaS d'innovaphone han transformat les nostres comunicacions, millorant l'eficiència operativa i facilitant la gestió diària."*

Alex Valera, Chief Technology Officer a FORCADELL



[www.instel.es](http://www.instel.es)



Galileu, 288. 08028 Barcelona  
934099191 – [instel@instel.es](mailto:instel@instel.es)