

CASO DE ÉXITO

FORCADELL

FORCADELL renueva su infraestructura de comunicaciones con una solución cloud segura, escalable y orientada al cliente



FORCADELL

Consultors Immobiliaris Intern

FORCADELL Consultores Inmobiliarios

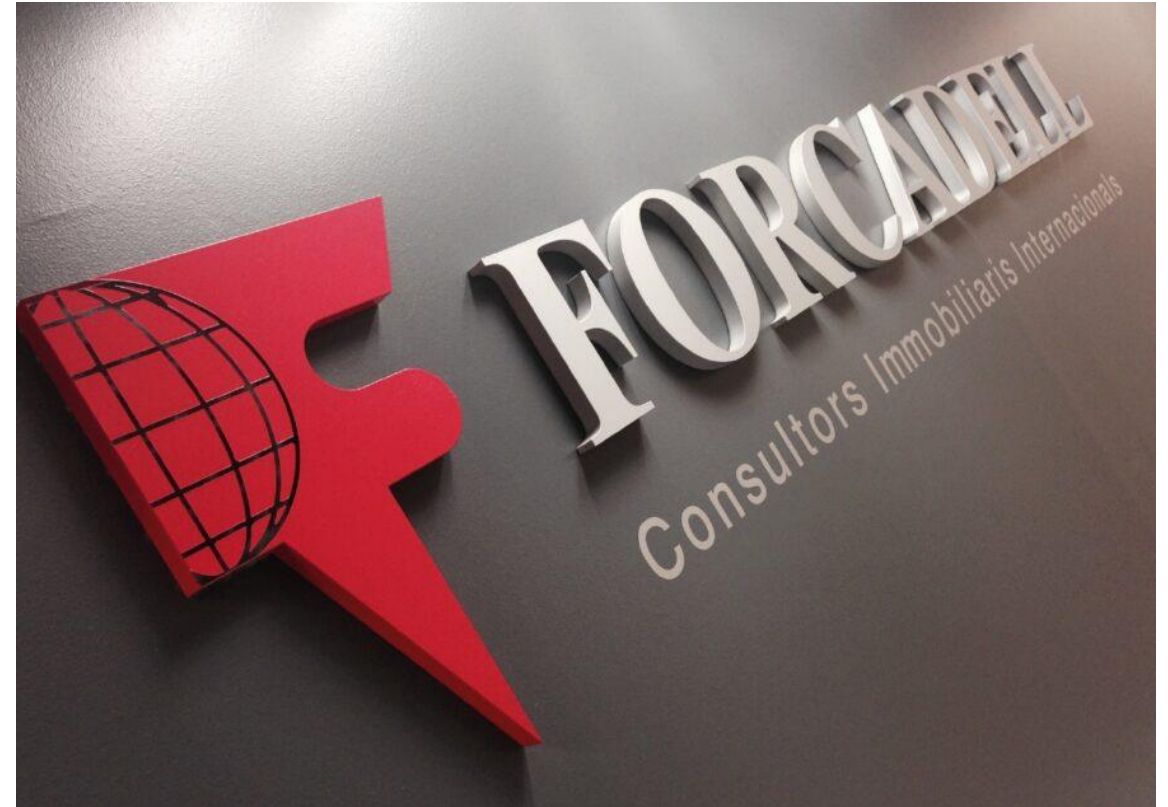
Con más de 65 años de trayectoria, FORCADELL es una empresa referente en el sector inmobiliario nacional, especializada en consultoría y gestión integral de inmuebles.

Fundada en 1958, cuenta con alrededor de 200 profesionales altamente cualificados y gestiona una cartera de cerca de 2.000 comunidades de propietarios, 2.800 unidades de alquiler y cerca de 250.000 m² anuales en oficinas, locales y naves industriales.

A lo largo de tres generaciones, ha consolidado su presencia nacional con un enfoque ético, profesional y orientado al cliente.

Experto en consultoría y gestión inmobiliaria, ofrece una gestión integral adaptada a las necesidades de cada cliente y para cualquier tipo de inmueble, tanto para particulares como empresas.

FORCADELL apuesta por la innovación tecnológica como pilar estratégico para seguir liderando en un mercado cada vez más exigente.



El reto

Evolucionar hacia una plataforma de comunicaciones moderna, segura y conectada

FORCADELL contaba con una solución de comunicaciones unificadas consolidada y funcional, pero que presentaba ciertas limitaciones frente a los nuevos requerimientos de su operativa diaria.

Una de las prioridades era disponer de una supervisión avanzada en tiempo real del estado de extensiones, una funcionalidad clave para optimizar la gestión de llamadas, especialmente en entornos donde la atención inmediata y la coordinación entre equipos son fundamentales.

A ello se sumaba la necesidad de contar con una solución abierta a la integración con sistemas de terceros, que permitiera centralizar la gestión y automatizar procesos internos.

Asimismo, era imprescindible garantizar una experiencia de comunicación más ágil, segura y accesible desde cualquier ubicación, todo ello soportado por una infraestructura robusta, con alta disponibilidad, continuidad de negocio y plena compatibilidad con entornos de movilidad.

"Necesitábamos una plataforma que ofreciera supervisión en tiempo real y una integración flexible para optimizar la gestión de las comunicaciones, garantizando alta disponibilidad, seguridad y movilidad para nuestros equipos."

Alex Valera, Chief Technology Officer en FORCADELL

La solución Plataforma UCaaS escalable y modular para una arquitectura de comunicaciones avanzada

Para abordar los desafíos operativos, Instel asesoró e implementó en FORCADELL una solución de Comunicaciones Unificadas como Servicio (UCaaS) basada en la tecnología de innovaphone, fabricante europeo líder en telefonía IP, comunicaciones unificadas y colaboración cloud para empresas.

La plataforma combina voz, colaboración, movilidad y gestión en un entorno 100% cloud, modular y escalable, diseñada para ofrecer máxima flexibilidad y seguridad. Con soporte para más de 200 usuarios, ofrece a FORCADELL una experiencia ágil, centralizada y accesible desde cualquier lugar.

Infraestructura cloud flexible y eficiente

La solución elimina la dependencia de hardware local, lo que facilita la actualización continua y reduce los costes operativos. Su arquitectura en la nube permite una escalabilidad inmediata, adaptándose sin fricciones al crecimiento y evolución del negocio.

Supervisión avanzada en tiempo real de extensiones

La supervisión continua y en tiempo real del estado de cada extensión permite a FORCADELL una gestión de llamadas optimizada y una coordinación inmediata entre equipos. Esta visibilidad se traduce en decisiones operativas más ágiles y en una mejor experiencia tanto para empleados como para clientes.

La solución Plataforma UCaaS escalable y modular para una arquitectura de comunicaciones avanzada

Seguridad avanzada y continuidad del servicio

La arquitectura redundante asegura alta disponibilidad y continuidad. La plataforma protege el tráfico de voz con mecanismos como Session Border Controller (SBC) y reverse proxy, que previenen accesos no autorizados y ciberataques. Además, ofrece protección de extremo a extremo, garantizando la seguridad sin afectar el rendimiento.

Comunicación unificada y movilidad real

La solución implementada permite a los equipos de FORCADELL acceder a todas sus herramientas de comunicación desde cualquier dispositivo mediante la plataforma myApps. Esta plataforma modular y escalable integra aplicaciones de telefonía, videoconferencia, chat, buzón de voz y gestión de presencia en una única interfaz homogénea.

Integración con el ecosistema digital de la compañía

La plataforma diseñada para integrarse con herramientas de terceros, facilita la centralización de la gestión y la automatización de procesos. Ofrece compatibilidad con entornos como Active Directory, Office 365, Microsoft Teams o plataformas CRM/ERP, asegurando una conectividad fluida dentro del ecosistema digital de la empresa.

Beneficios

- **Mayor rapidez y eficacia en la gestión diaria.** La supervisión en tiempo real del estado de las extensiones brinda a los equipos visibilidad inmediata, facilitando respuestas rápidas que mejoran tanto la atención al cliente como la coordinación interna.
- **Seguridad y continuidad garantizadas.** La infraestructura cloud redundante y los protocolos avanzados protegen el tráfico de voz y aseguran la disponibilidad del servicio.
- **Trabajo híbrido y movilidad sin fricciones.** Los empleados acceden a sus herramientas desde cualquier dispositivo y ubicación, lo que potencia la productividad y facilita la colaboración en entornos distribuidos.
- **Optimización de la productividad.** La integración con sistemas de terceros y herramientas de colaboración ha permitido automatizar procesos clave, liberando tiempo para tareas estratégicas.
- **Flexibilidad y escalabilidad.** Gracias a su diseño modular, permite añadir funcionalidades y usuarios sin grandes inversiones ni complejidades técnicas, lo que facilita el crecimiento futuro de la empresa.

"Instel es nuestro socio tecnológico de confianza. Su asesoramiento experto y la implementación de la plataforma UCaaS de innovaphone ha transformado nuestras comunicaciones, mejorando la eficiencia operativa y facilitando la gestión diaria."

Alex Valera, Chief Technology Officer en FORCADELL



www.instel.es



Galileu, 288. 08028 Barcelona
934099191 – instel@instel.es