

Data sheet

Telstar integra toda su telefonía en Teams gracias a la solución de Colt



Nombre del Cliente

Azbil Telstar

Negocio

Proveedor de equipos de proceso, ingeniería y consultoría GMP para sector farmacéutico y biotecnológico

Sector

Fabricación y diseño industrial

Reto

Migrar su centralita hardware y sus números de teléfono a una solución de Microsoft Teams que integra llamadas externas

Productos y servicios

- Colt Intelligent Communications
- Red MPLS

Para Azbil Telstar el primer confinamiento de la pandemia supuso el reto mayúsculo de reorganizar la actividad telefónica de su equipo profesional. La centralita de hardware situada en su sede, junto con los teléfonos fijos de cada puesto, fueron sustituidos por la solución Colt Intelligent Communications que integra las llamadas de voz externas en Microsoft Teams, plataforma que, a su vez, integra una centralita virtual.

Xavi Bel, responsable de infraestructuras y seguridad de Azbil Telstar, explica cómo esta solución ha permitido a la compañía adaptarse al teletrabajo. Las personas usuarias cuentan con las mismas funcionalidades que disponían anteriormente de forma presencial en la oficina, mientras que la gestión del servicio, no solo resulta más sencilla para la empresa, sino que además puede controlar el coste.

Afrontar el teletrabajo de cientos de empleados y empleadas que atienden al teléfono no es nada sencillo. Y menos con la urgencia que se vivió al inicio de la pandemia. Esto lo saben bien en Telstar, empresa proveedora de equipos e instalaciones para la industria farmacéutica y biotecnológica. Esta filial del grupo nipón Azbil, especializada en sistemas de automatización para diferentes sectores, recurrió a Colt para integrar sus llamadas de voz en Microsoft Teams. Una fórmula para reorganizar su servicio de telefonía.

En Telstar hay personas empleadas en fábrica, pero también en oficinas. Al irrumpir la pandemia y la etapa de confinamiento, que obligó a estas últimas a trabajar desde sus hogares, se puso de relieve la importancia de la infraestructura telefónica. Y es que el soporte técnico por voz es una parte fundamental en el negocio de la compañía. Xavi Bel, que forma parte del departamento de infraestructuras y seguridad, lo explica así: “A raíz del Covid-19 tuvimos que movernos de forma rápida para seguir dando servicio

a nuestros clientes. La inmensa mayoría del personal pasó a teletrabajar y, aparte de poder seguir utilizando los servicios IT, necesitaban poder seguir estando en contacto con clientes y proveedores a través del teléfono”.

Telstar, que tiene su sede en Terrassa (Barcelona), opera en más de cien países y cuenta con plantas de producción en España, China y Reino Unido y centros de ingeniería, consultoría y servicios en Brasil, India, China, Italia, Portugal, Bangladesh y España, así como oficinas comerciales en Estados Unidos, México, Francia y Japón. Con esta cobertura, la empresa realiza proyectos en cualquier parte del mundo. Al inicio de la pandemia, en España el reto era proporcionar los recursos necesarios a 400 trabajadores y trabajadoras para poder hacer llamadas a clientes.

Hasta entonces, Telstar había funcionado con su centralita de hardware, situada en su sede de Terrassa, y con una solución SIP Trunk, proporcionada por Colt. Pero el teletrabajo presentaba un reto de enorme complejidad organizativa.

“El personal tuvo que adaptarse de forma repentina a trabajar desde casa. Y, para poder seguir hablando con clientes, proveedores y colaboradores, muchos de ellos tuvieron que empezar a utilizar dispositivos personales”, señala Bel. “Se solicitaron líneas móviles adicionales, pero todo esto era muy difícil de gestionar. Además, esta opción no ofrecía los servicios de centralita, como la transferencia de llamadas o el buzón de voz, que Azbil Telstar necesitaba”.

Para dar solución a las necesidades de la compañía, el departamento de IT decidió implementar Colt Intelligent Communications, una integración de la telefonía fija en Microsoft Teams. Así, el personal disponía de las herramientas de colaboración de la plataforma, el chat o la opción de videoconferencia. Pero también se asignó un número a cada usuario, en sustitución de la telefonía fija, para poder hacer llamadas externas. El servicio integra un SIP Trunk en Teams y todo el tráfico de voz pasa por la red de Colt, que hace de operador y, por tanto, de proveedor de números.

De esta forma Telstar jubilaba su centralita de hardware, cuyas funciones se han migrado a Teams, en la nube de Microsoft Azure, al igual que ocurre con el SIP Trunk que usaba la compañía. Una estructura cloud que permite el pago por usuario. Toda la información necesaria para los trabajadores y trabajadoras está contenida en la herramienta de Microsoft, desde la libreta de direcciones al registro de llamadas o los informes de actividad.

“El personal puede utilizar la solución desde cualquier dispositivo de la empresa sin importar la ubicación desde la que esté trabajando. Tienen un registro de las llamadas realizadas y recibidas, disponen de buzón de voz, y, además, tenemos el coste acotado gracias a los paquetes de minutos que nos ha ofrecido Colt”, indican desde Telstar en referencia a las funcionalidades obtenidas, tanto para el usuario como para la compañía, que gana en capacidad de gestión.

Azbil Telstar trabaja desde hace cinco años con Colt. Tiene contratada una red MPLS que conecta sus oficinas de Terrassa y Madrid, con un acceso a Internet centralizado en la sede principal, de Terrassa. Para el proceso de despliegue de Colt Intelligent Communications, el proveedor de telecomunicaciones trabajó codo con codo con el departamento IT, con el fin de aprobar el proyecto y resolver cualquier incidencia que pudiera producirse.

Desde la compañía destacan la agilidad con la que se produjo la transición: “Tanto el aprovisionamiento de los servicios necesarios como la configuración de estos por parte de Colt fueron muy rápidos. Esto, unido a la facilidad de gestión del servicio y que los usuarios y usuarias ya estaban utilizando Teams, hizo que el cambio no fuera nada traumático”

Para el futuro y con un entorno donde el teletrabajo cada vez tiene más incidencia, la compañía tiene previsto expandir el servicio de voz basado en Teams a sus oficinas internacionales, tanto a las europeas como a las del resto del mundo. Una fórmula para lidiar con los retos del trabajo híbrido, repartido entre la oficina y el hogar, que se ha impuesto en muchos sectores.

“Colt es desde hace unos años nuestro socio en el apartado de comunicaciones. Esto, junto con el conocimiento que tenían de la solución, la sencillez operativa y el coste de la misma, nos hizo seguir apostando con ellos. De cara al futuro tenemos la intención de expandir este servicio de voz basado en Teams al resto de centros que Azbil Telstar tiene en todo el mundo”, apunta Xavi Bel, responsable de infraestructuras y seguridad en Azbil Telstar.



Para obtener más información, visita www.colt.net/es o sales@colt.net