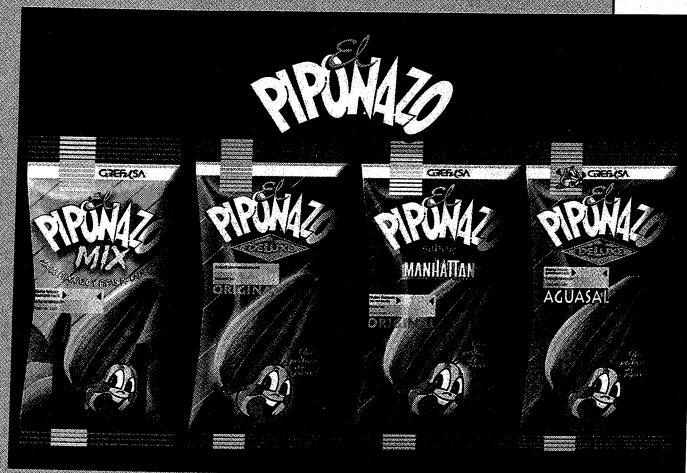


REFUSA INTEGRA VOIP CON SISTEMAS ESCALABLES, FLEXIBLES Y MODULARES

El Piponazo ahorra en teléfono y gana en productividad con VoIP

Santiago Carro Díaz [scarro@idg.es]

La elección de determinadas tecnologías no solamente se circunscriben, por imperativo categórico, a empresas tecnológicas. Ni depende del ámbito –público o privado- en el que se desarrolle su actividad. Aunque si bien es cierto que existen tecnologías que están sólo al alcance de unas pocas empresas, mientras, otras permiten no sólo desarrollar aún más el negocio, sino que además posibilitan entrar en una dinámica de ahorro de costes y así incrementar el negocio. En el caso que nos ocupa, la VoIP es una de ellas.



Con total independencia del tamaño de la empresa, los directores del departamento de tecnología han de valorar si la implantación de una tecnología como VoIP resulta rentable, no solamente en el corto plazo, que seguro que no, sino en un medio y largo plazo, donde el retorno de la inversión se vuelve más factible.

No hace falta ser una gran cuenta ni trabajar en el ámbito de las Tecnologías de la Información para decidir implementar una tecnología como la VoIP. Resulta, cuanto menos, curioso pensar que en el proceso de elaboración de un producto en concreto han participado determinadas tecnologías. Grefusa, empresa española especializada en la producción y distribución de snacks, patatas fritas y frutos secos, dispone entre sus últimos avances tecnológicos de la implantación de VoIP.

VOIP, IGUAL A INVERSIÓN

Desde Grefusa, algo que tenían muy claro era que el proyecto de implantar voz sobre IP no era un gasto, sino una

inversión. Y se trataba de “una inversión necesaria para asegurar la interoperabilidad entre nuestras sedes”, ha explicado Francisco Auñón, director de T.I. en Grefusa. Auñón ha comentado que gracias a la implantación de

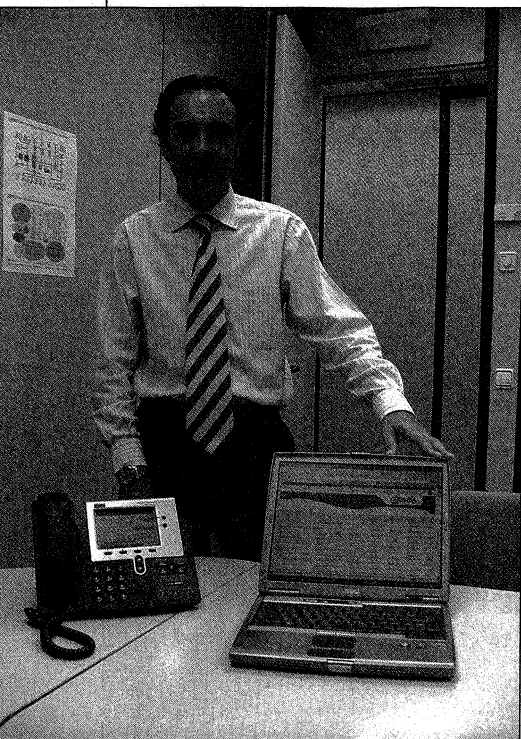
presas, con la capacidad de poder hacer búsquedas por distintos criterios, lo que permite contactar fácilmente con cualquier persona o grupo de la organización”, ha añadido Auñón en relación con las sinergias de juntar

“Ahora todas las llamadas son atendidas. La imagen de nuestra compañía ha mejorado significativamente con una gestión telefónica más eficiente”

la VoIP en la empresa se ha incrementado la productividad de los empleados de diversas formas. “Antes de disponer de VoIP en Grefusa, el listado de las extensiones de cada centro nunca lo conseguíamos tener actualizado. Ahora la situación ha cambiado al disponer de un directorio corporativo on-line, permanentemente actualizado, con toda la estructura telefónica de nuestro grupo de em-

voz con un dispositivo que va más allá del teléfono convencional, convirtiéndose éste en un pequeño ordenador que nos dará detalles de quién llama, qué relación tenemos con él e, incluso, poder compartir datos; con independencia de si empleamos cualquiera de los teléfonos de VoIP existentes en la compañía.

En definitiva, la VoIP permite integrar diversas aplicaciones en el



dispositivo telefónico –Cisco ha sido el elegido por Grefusa– con lo que cada vez que se recibe una llamada, el usuario puede vincular cuantos datos estime oportuno. Así, por ejemplo, el departamento de Recursos Humanos, cada vez que reciba una llamada de sus empleados, puede ver un histórico de los días que hace horas extra o los días de vacaciones que le restan.

El punto de inflexión en el que Grefusa se decantó por la VoIP coincide con el momento en el que la compañía inicia una expansión con la apertura de nuevas sedes. “El punto de partida fue la interconexión entre la sede central de Grefusa, ubicada en Alzira (Valencia) y nuestra filial en Tentúgal (Portugal)”, ha explicado Auñón, “con tecnología de Cisco y generando enlaces de Voz sobre IP entre las centralitas existentes”.

La realidad de Grefusa se materializó en centralizar los servicios e interconectar todas las sedes. Así, se apostó por la convergencia tanto en redes como en voz y datos. La migra-

“No es sólo ahorro telefónico puro y duro, es más, es reducción en los costes ocultos en gestiones y tareas improductivas y desaprovechamiento de ciertas ventajas que ofrece la VoIP”

ción definitiva se llevó a cabo el pasado año, cuando se procedió a migrar desde la centralita tradicional –la analógica– a un sistema integrado de Telefonía IP de Cisco, con voz y mensajería unificada mediante la implantación de Call Manager de Cisco.

Los beneficios de implantar VoIP en la compañía se reparten en diversas partidas: por un lado el claro ahorro telefónico, por otro lado el incremento de productividad de los empleados al disponer de ciertas herramientas en su teléfono. En rela-

ción con la VoIP Auñón ha señalado que “hemos reducido de manera muy importante el volumen de gasto en llamadas internas, evitando un buen número de llamadas a teléfonos móviles”. Además, para Grefusa, la VoIP ofrece la posibilidad de “configurar el sistema y parametrizar cualquier cambio de nuevas extensiones”, lo que se traduce también en una ventaja añadida.

Sin embargo, no ha querido obviar el esfuerzo realizado por la compañía para afrontar los costes de equipamiento. El proyecto, apunta Auñón, se ha realizado en varias fases, y “las dos más importantes han

GREFUSA EN CIFRAS

Entre 75 y 100 empleados de Grefusa disponen de Voz sobre IP en sus puestos de trabajo. Según la compañía, la cifra coincide con el número de usuarios que tienen correo electrónico. Para Grefusa, la implantación de esta tecnología supuso unos 100.000 euros de inversión, que será amortizada, según las previsiones de la compañía, a lo largo de los próximos seis años. Junto con un amplio sistema de distribución y fabricación, Grefusa ha conseguido que cada día salgan, de media, 2,5 millones de bolsas de sus productos (pipas y snacks) y que se procesen aproximadamente unas 35.000 toneladas de producto terminado.



tenido un coste de unos 100.000 euros". En cualquier caso, para Grefusa el dinero gastado lo definen como una buena inversión.

Auñón recuerda que la implantación de la VoIP fue "sencilla, relativamente fácil" y la fase se realizó en dos semanas, "aunque el sistema completo de Telefonía IP requirió un análisis mucho más profundo", añade Auñón.

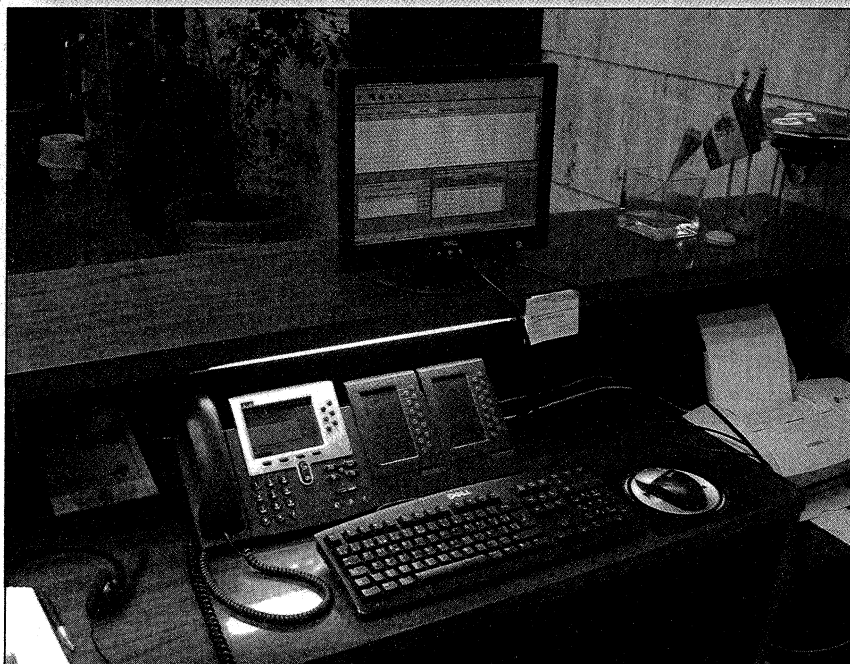
La telefonía analógica con la VoIP conviven en Grefusa por dos motivos. Primero porque la "tradicional" mantiene las centralitas que todavía están en fase de amortización, interconectadas eso sí a routers de datos; y segundo, porque aprovecha las extensiones analógicas mediante conversores de teléfonos analógicos a extensiones IP. Para Grefusa, acometer la implantación de una tecnología se ha de



EL PAPEL DE SOLUTEL

La empresa escogida por Grefusa para llevar a cabo la integración de la VoIP fue la también valenciana Solutel. Esta empresa está especializada en integrar tecnología de voz y datos en empresas para favorecer los negocios. Así, las soluciones de Solutel se basan en la integración de productos de terceros junto con los servicios propios. En Grefusa la solución partió de un análisis de uso y explotación de su red de voz. A partir de este momento Solutel recomendó a Grefusa integrar la Telefonía IP con Cisco Call Manager, además de emplear otros equipos como gateways ISR y UNITY.

Además, Solutel ofrece soluciones de redes (IP, Wireless) como corporativas (VPN) y de seguridad (antivirus, firewall). También es distribuidor de Cisco, Trend Micro (seguridad), Sun Microsystems, Checkpoint, Nokia, Nortel, Enterasys, Alcatel, 3COM y Radware.



efectuar con cabeza: "no se trata de renovar por renovar; siempre hemos buscado una racionalización de los servicios y reaprovechamiento de los recursos válidos existentes", explica Auñón.

De hecho, gran parte del equipamiento anterior al proyecto de implantación ya servía para Grefusa. Así, los routers de datos y los switches valían perfectamente dado que al tratarse de nuevas ubicaciones se tuvo la previsión de "dotarnos de tecnología que estuviera preparada para este tipo de servicios", ha explicado Auñón.

LA SEGURIDAD EN LAS LLAMADAS

Algo que preocupa a gran parte de los directores de sistemas de TI que están pensando en implantar VoIP es y ¿qué seguridad me ofrece una llamada con VoIP frente a la tradicional? Para Grefusa esto no supuso un problema nunca. "Hay que tener en cuenta que en Grefusa disponemos de un sistema "híbrido" donde conviven tanto teléfonos IP como teléfonos analógicos, por lo que no es absolutamente imprescindible disponer de un PC para operar con el sistema". De hecho Auñón ha comentado

que en Grefusa se da el caso paradójico de tener teleoperadoras que funcionan sin teléfono físico. Esto es así porque disponen de un PC donde se ha instalado un emulador de teléfono y con unos auriculares y un micrófono pueden continuar con su trabajo.

Para la seguridad pura de las infraestructuras, Grefusa ha delegado en un sistema central redundado y protegido ante caídas de corriente eléctrica con servicios de continencia, basados en un SAI (Sistema de Alimentación Ininterrumpido) más un grupo electrógeno. PCW