

NOTA DE PRENSA

Ascensores Excelsior eleva la eficiencia de su gestión y ahorra costes con Alhambra-Eidos

La empresa de sistemas de elevación ha puesto en marcha una implantación global, en la que la telefonía IP y las aplicaciones especializadas juegan un papel fundamental

Madrid, 5 de septiembre de 2006.- Ascensores Excelsior, empresa española dedicada a la fabricación y mantenimiento de sistemas de elevación, ha implantado una eficiente solución de comunicaciones y sistemas automáticos de voz y mensajería con la ayuda de Alhambra-Eidos, empresa especializada en facilitar soluciones a las necesidades empresariales en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Motivados por las transformaciones recientes desarrolladas en la plataforma informática (inclusión de un software ERP centralizado) de la compañía, los responsables de Excelsior se percataron de que las capacidades de comunicaciones corporativas no eran lo suficientemente potentes, como para hacer frente a los requerimientos que la nueva aplicación iba a demandar.

Se inició entonces un proyecto de actualización de las comunicaciones, que permitiese no sólo garantizar la operativa de la plataforma de gestión de la empresa, sino también mejorar la calidad de su servicio técnico y comercial.

Una solución completa

Para ello se implantó una red de radio inalámbrica LMDS (Local Multipoint Distribution Service) con líneas de backup, que unen la central de Madrid con las diferentes sedes nacionales. Dado que esta tecnología facilita la integración de otro tipo de servicios fijos, como por ejemplo, la voz, Alhambra-Eidos propone una solución adicional de Telefonía IP soportada por la misma red LMDS, con la intención de reducir los costes asociados a las llamadas internas de Ascensores Excelsior.

Motivados por esta perspectiva y las posibilidades que se planteaban, se incorporaron nuevos módulos funcionales a la solución. Junto con el software Cisco Call Manager que gestiona la actividad de la centralita telefónica, se proporcionó también la plataforma de mensajería unificada Cycos, un sistema IVR, un grabador de voz y un tarificador de llamadas. Estos tres últimos son vitales a la hora de desarrollar diversas labores de mantenimiento, seguridad y administración de la compañía.

Notificación de situaciones de emergencia

Por ley, cada sistema de elevación (principalmente ascensores) debe contar con una línea de notificación de situaciones de emergencia, como por ejemplo, una parada de máquinas que deje atrapada a una persona dentro de la cabina. A fin de comprobar el estado de todas estas líneas, la IVR recibe llamadas periódicas que las cabinas efectúan, para que se pueda verificar el correcto funcionamiento de las mismas. Adicionalmente, el grabador de voz brinda la posibilidad de registrar mensajes que serán muy útiles para el personal comercial, de mantenimiento y de rescate de Excelsior, en el momento de afrontar posibles intervenciones. Finalmente, el tarificador permite controlar las llamadas recibidas, las atendidas y los tiempos de espera, así como estimar el coste de cada una de ellas, información vital dentro de las estrategias de administración de la compañía.

Esta solución se complementa con una serie de aplicaciones software desarrolladas a medida, e integradas completamente con el ERP. Estas herramientas permiten una mejor orientación del personal comercial, técnico y de rescate, remitiendo avisos o grabaciones (por medio de la mensajería unificada), o simplemente redireccionando la llamada, en función de la localización geográfica o disponibilidad del mismo. Actualmente se garantiza también que los empleados puedan efectuar operaciones desde un PDA, e integrar en tiempo real los datos obtenidos con el programa de gestión para su posterior análisis.

Reducción de costes y mejora en la gestión

La solución implantada permite disponer de toda la información de las incidencias y transmitirla a sus comerciales y técnicos en el menor tiempo posible, con el fin de agilizar el servicio y resolver de forma óptima las posibles acciones mercantiles, de montaje y mantenimiento, o de rescate. Por otro lado, la solución se encuentra totalmente integrada con el sistema ERP adquirido y con los ya existentes en la compañía, y se ha reducido el personal necesario para la administración y el mantenimiento de los sistemas, pudiéndolo destinar a labores más críticas.

Ascensores Excelsior ha conseguido mejorar su productividad al conectar las sedes de la compañía con una red capaz y de fácil gestión, ha reducido sensiblemente los costes telefónicos en llamadas entre delegaciones, trabajadores móviles y la fábrica, y ha mejorado notablemente su relación con el cliente gracias a su nuevo sistema software.

Sobre Alhambra-Eidos

Alhambra-Eidos es una compañía especializada en proporcionar Soluciones a las necesidades empresariales en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Contamos con un fuerte bagaje técnico en distintas áreas especializadas, así como con un numeroso conjunto de clientes de renombre. También gozamos del prestigio ante los fabricantes con los que colabora habitualmente. Así, por ejemplo, fuimos la primera compañía en España que obtuvo la homologación como Microsoft Gold Certified Partner for Learning Solutions, y CISCO nos ha premiado en el año 2003 como el reseller más innovador, aplaudiendo así la dedicación de nuestra corporación.

<http://www.alhambra-eidos.com/>

Para más información:
Alhambra-Eidos
Miguel Ángel Gombau
91 787 23 00
mangel.gombau@a-e.es