

El Grupo Andreu Pintaluba reestructura su tecnología de red

La compañía de productos farmacéuticos para nutrición animal apuesta por las comunicaciones unificadas

David Marchal.-

El Grupo Andreu Pintaluba es una de las principales compañías nacionales de productos farmacéuticos para nutrición animal, con sedes en Reus, Madrid, Lisboa y también en Argentina. Una de las prioridades de la empresa es la satisfacción de los clientes, de tal forma que los sistemas de Tecnologías de Información puedan ofrecerles una atención personalizada e ininterrumpida, así como un trato más "humano", evitando tener que interactuar con sistemas automáticos cada vez que llaman por teléfono.

Por este motivo, los responsables de la empresa decidieron acometer una reestructuración de su



Grupo Pintaluba está formado por un conjunto de 13 empresas. La empresa madre es Andreu Pintaluba, fundada en 1978, con 98 trabajadores.

tecnología de red y de comunicaciones. En palabras de Pere Ballvé, director de Tecnologías de la Información del Grupo: "Queríamos una solución tecnológica que nos permitiera continuar atendiendo con calidad y cercanía a nuestros clientes. Nuestro objetivo era alcanzar la eficiencia

operativa y mejorar nuestra presencia sin excesivas complicaciones y buscando siempre evitar largas esperas o interacción con sistemas automáticos". En este sentido, la organización estableció una serie de prioridades que pasaban por la atención personalizada y continuada para obtener la máxima satisfacción del cliente en términos de eficiencia comercial y logística.

Con estos parámetros en mente, el Grupo comenzó un proceso de búsqueda de un proveedor tecnológico que le ayudara a llevar a cabo esta tarea. Finalmente, se decantó por Netics Communications, porque, según Ballvé, entendió sus "prioridades competitivas y estratégicas" y realizó "una oferta

con visión global en términos técnicos". En este sentido, como incide el responsable, en este caso, "el precio no fue el factor decisivo", y sí "la visión y la facilidad de trato".

Comunicaciones unificadas

A partir de ese momento comenzaron a trabajar en la implantación de un sistema de comunicaciones unificadas en la sede central de la empresa en Reus, con la intención posteriormente de expandirlo al resto de delegaciones. Esto requería un cambio de infraestructura de red local, red extensa y red Wi-Fi; y todo ello debía integrarse con los actuales sistemas de información de Novel (directorio corporati-



Pere Ballvé, director de TI del grupo.

"Queríamos una solución tecnológica que nos permitiera continuar atendiendo con calidad y cercanía a nuestros clientes", afirma Ballvé

Implantación compleja

Tanto desde el Grupo Andreu Pinaluba como del integrador Netics Communications señalan que la instalación resultó un proceso difícil y más largo de lo esperado. "El estado de la red existente y del sistema de telefonía convencional sacaron a la luz algunas situaciones inesperadas, pero que se resolvieron correctamente, aunque a coste de una dedicación especial", afirma César del Estal, director técnico de Netics Communications. Pere Ballvé, director de TI del Grupo, por su parte, también considera que ha sido "un proceso complejo y laborioso", por-

que han cambiado la casa de arriba a abajo, "y esto ha sacado a la luz problemas y situaciones que se han resuelto satisfactoriamente, pero que han conllevado más trabajo del esperado inicialmente".

A pesar de ello, todo el esfuerzo ha valido la pena, porque, según Del Estal, ahora el Grupo Andreu Pinaluba es más eficiente en los procesos de negocio, "cumpliendo con la premisa de un trato personal y humano y de tener clientes satisfechos, y esto significa que toda llamada debe estar atendida en menos de diez segundos y por la perso-

na adecuada".

En términos generales, la estabilidad y la versatilidad de la solución ha mejorado la comunicación con los grupos de interés tanto internos como externos. Por último, también hay que destacar el hecho de que "las competencias en temas de comunicaciones están ahora completamente integradas en nuestro departamento de TI", apunta Ballvé, quien concluye: "Ahora realmente controlamos y administramos nuestra red de manera proactiva y con capacidad de reacción en caso de problemas".

La implantación de las CU, la integración con la red IP y el uso de servidores específicos han permitido extender a la red internacional el sistema de telefonía y de mensajería

vo) y el sistema de agenda y el de correo electrónico (Groupwise). Eso sí, teniendo en cuenta que su antiguo sistema de telefonía, Tenovis, ahora de Avaya, no permitía conexión con redes IP, aunque ofrecía un amplio abanico de servicios, desde consolas de operadora hasta sistemas de mensajería de voz.

Por este motivo, los responsables de TI decidieron instalar todas las tecnologías que forman parte del concepto Borderless de la empresa Cisco Systems. Esto incluye sistemas de comuni-

caciones unificadas y de colaboración como Cisco Unified Communications Manager 8.6, Unity Connection, Cisco Unified Business Attendant Console (CUBAC) y Cisco Unified Survivable Remote Site Telephony (SRST); así como otras soluciones de terceros como KIRK, de Polycom, o MVS, de Blackberry, para llevar la extensión fija al móvil. "Todo esto ofrece la base de conectividad de la empresa, desde la red de los ordenadores y servidores hasta los servicios de mensajería y telefonía integrados

con los terminales móviles Blackberry", puntualiza César del Estal, director técnico de Netics Communications.

Además, esta consultora tecnológica desplegó sistemas redundantes de voz y datos; y en el ámbito de la red, instaló electrónica Cisco de la gama 2960S y 3750X, mientras que el sistema Wi-Fi usa controladores con Clean Air de la gama 25xx. También integró el sistema de telefonía con operadores de voz IP (SIP), además de sistemas tradicionales basados en

circuitos primarios y básicos.

Por último, la empresa de productos farmacéuticos para nutrición animal también tenía la necesidad de conectar la fábrica mediante teléfonos inalámbricos DECT que usan un *gateway* IP para interactuar con el Call Manager. "Esto ha permitido superar las distancias y problemas de ruido que existen en la fábrica", afirma Pere Ballvé. Paralelamente a esto, la consultora Netics Communications también implantó dos redes inalámbricas, una Wi-Fi con telé-

fonos IP de Cisco para las oficinas, y otra DECT con teléfonos IP de la empresa Polycom para la fábrica, de tal forma que las dos interactúan de manera transparente para el usuario.

Así pues, la implantación del sistema de comunicaciones unificadas de Cisco, la integración con la red IP y el uso de servidores específicos como CUBAC ha permitido a la organización extender a su red internacional el sistema de telefonía y de mensajería optimizando los costes de operación de la organización.

