

Modernización realizada con éxito para un gran cliente empresarial con iPECS

Sobre el cliente

PT Kereta Api Indonesia (Persero), más conocida como KAI, es la compañía ferroviaria estatal de Indonesia y presta servicios de trenes de pasajeros y mercancías en todo el país. KAI opera distintos tipos de trenes, incluidos los de clase ejecutiva, business y económica, que ofrecen diferentes niveles de comodidad y servicios a los pasajeros.

Resumen

KAI quiere modernizar su servicio con mejores opciones de transporte, mayor conectividad y una experiencia de viaje más cómoda y eficiente para los pasajeros de todo el país. Parte del proceso implica actualizar el antiguo sistema de telecomunicaciones de la empresa. KAI quería migrar a un sistema IP más avanzado, fiable y escalable. Al seleccionar proveedor, KAI valoró cuidadosamente varios factores, entre ellos las funciones de las plataformas de comunicación y la calidad del servicio de instalación, mantenimiento y formación. Tras comparar proveedores, KAI eligió iPECS UCP como plataforma de comunicaciones. Los responsables de KAI ya están satisfechos tanto con la plataforma como con el servicio recibido.

Reto

- La sustitución gradual del sistema antiguo por uno nuevo se realizará según las necesidades disponibles y el fondos.
- El nuevo sistema debe poder interconectarse con otros sistemas según la capacidad requerida, pero también funcionar de forma independiente si se interrumpen el sistema principal o la red.
- Las comunicaciones internas entre extensiones deben grabarse eficazmente, y los datos de grabación deben indicar qué extensión realizó la llamada y cuál la recibió.
- Se requiere un servicio técnico completo que incluya planificación, instalación, programación, mantenimiento y resolución de incidencias durante el uso, y que pueda prestar el proveedor.

Producto

Plataforma

- iPECS UCP

Aplicación

- iPECS IPCR

Terminal

- iPECS 1000i



Más de 1K ext.

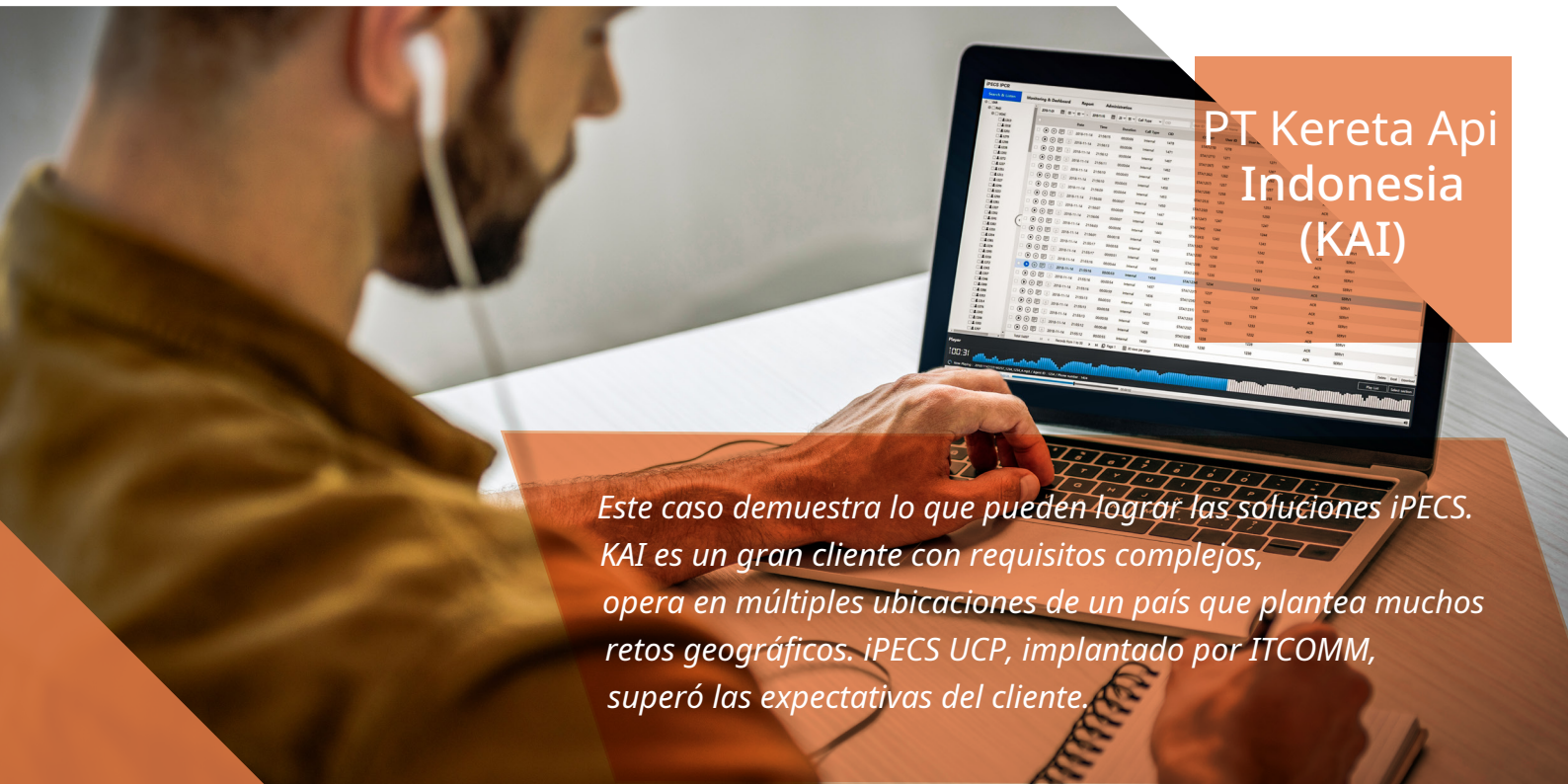


Corporativo



iPECS UCP

PT Kereta Api Indonesia
(Persero)



PT Kereta Api
Indonesia
(KAI)

Este caso demuestra lo que pueden lograr las soluciones iPECS. KAI es un gran cliente con requisitos complejos, opera en múltiples ubicaciones de un país que plantea muchos retos geográficos. iPECS UCP, implantado por ITCOMM, superó las expectativas del cliente.

Solución

Eran requisitos complejos, pero las soluciones iPECS podían satisfacerlos sobradamente.

- Se instalaron distintos servidores de llamadas iPECS UCP según la capacidad de cada estación. Cada estación, oficina de gestión y oficina operativa dispone de iPECS UCP conforme a sus necesidades de capacidad.
- Los servidores de llamadas iPECS UCP están interconectados mediante redes IP y programados según las reglas y requisitos establecidos por sus respectivas autoridades. El resultado es una solución totalmente conectada en red.
- Se instaló iPECS IPCR para gestionar eficazmente los datos de grabación de llamadas.
- Para ofrecer un servicio técnico y mantenimiento completos, ITCOMM designó un integrador de sistemas (SI) con experiencia en las redes de KAI. El socio SI también impartió formación y acompañamiento al equipo técnico de ITCOMM para que pudiera instalar y mantener el sistema de forma autónoma.

Ventajas

- El cliente ya ha obtenido grandes ventajas. KAI está muy satisfecha con las soluciones proporcionadas por ITCOMM, lo que ha impulsado su implantación en todas las estaciones y oficinas de gestión y operaciones.
- La conexión en red de los servidores de llamadas ya ha elevado la productividad al permitir que KAI distribuya el volumen de llamadas entre distintas sedes.
- La grabación de llamadas también ha beneficiado a KAI. Disponer de conversaciones registradas puede ser crucial para resolver disputas o aclarar malentendidos entre partes. Las grabaciones de voz de iPECS IPCR ofrecen un relato preciso de la conversación y ayudan a resolver conflictos con rapidez y transparencia.
- Por último, elegir al socio SI adecuado permitió un proceso fluido y situó el proyecto en buena posición desde el primer día.