

# Modernización tecnológica en Mishan

## Sobre el cliente

Mishan, cadena de residencias para mayores, fue fundada en 1931 por la Organización General del Trabajo Judío en Israel. Gestiona 9 residencias en todo el país, emplea a 1,400 personas y atiende a unos 3,000 residentes. Mishan también gestiona tres aldeas infantiles destinadas a niños y jóvenes que necesitan apoyo.

Las residencias de Mishan ofrecen un entorno agradable y de apoyo donde los residentes pueden disfrutar de una vida plena con comodidad y seguridad.

## Resumen

Para disponer de un sistema moderno y centralizado, Mishan contrató a una consultora líder para gestionar un proceso de licitación completo. Tras evaluar detalladamente las propuestas, se eligió a Bezeq International como integrador, que implantó iPECS UCM. La elección resultó muy eficaz: iPECS proporcionó a Mishan una plataforma fiable y preparada para el futuro que cubría las necesidades de una organización multisede. El enrutamiento de llamadas, el sistema compartido y la presencia permitieron colaborar con facilidad entre sedes. Como resultado, Mishan mejoró notablemente la productividad del personal y el nivel de atención al cliente, reforzando su reputación de excelencia operativa.

## Reto

Los sistemas utilizados por Mishan eran muy antiguos y exigían un mantenimiento costoso. Además, los sistemas existentes impedían implantar tecnologías nuevas y avanzadas.

Cada sede tenía una PBX dedicada, pero Mishan quería implantar una nueva plataforma central y unificada de comunicaciones que cubriera las necesidades de la organización y sus residentes.

## Producto

### Plataforma

- iPECS UCM

### Terminal

- iPECS 1000i

### Aplicaciones

- Aplicación externa de despertador



Más de 1.000 Ext.



Sanidad



iPECS UCM

Mishan



Mishan

## Solución

iPECS UCM sustituyó los sistemas fragmentados por una única plataforma centralizada. Gracias a su diseño escalable y funciones avanzadas, iPECS optimizó las comunicaciones de Mishan y la preparó para crecer.

- Dos sistemas iPECS UCM (S10K) en configuración ACT-ACT para garantizar alta fiabilidad.
- Implantación multisede en 9 residencias y una sede de gestión.
- Terminales de sobremesa iPECS 1000i para los empleados.
- Integración con una aplicación externa de despertador que llama a los residentes y comprueba que estén despiertos y seguros, en buen estado.

## Beneficios

Al adoptar iPECS UCM junto con la solución gestionada de despertador, Mishan cumplió los objetivos definidos en la licitación y obtuvo importantes ventajas operativas:

- **Gestión centralizada y uniforme** — Todas las residencias quedaron conectadas bajo un único sistema normalizado, simplificando la administración y manteniendo la coherencia entre sedes.
- **Mayor productividad** — Las comunicaciones ágiles y los procesos automatizados, como el despertador, permitieron al personal centrarse en sus actividades principales.
- **Comunicación multisede fluida** — El enrutamiento avanzado, el sistema compartido y la presencia facilitaron la colaboración entre las distintas ubicaciones.
- **Solución operativa avanzada** — La plataforma integrada ofrece una solución preparada para el futuro, con escalabilidad y mejoras de eficiencia.