

El Sonoran Sun Resort, Puerto Peñasco, México



Desafío

Instalar una red global de comunicaciones en un centro turístico tropical, remoto que aumente la confiabilidad de las comunicaciones, reduzca los costos y añada opciones de respaldo de PSTN.

Solución

La implementación del IP PBX UCM6510 de Grandstream para apoyar la red y el uso de Gateways y teléfonos IP Grandstream.

Valor Creado

- ◀ Brinda un poderoso servicio VoIP en todo el complejo turístico para aumentar la confiabilidad de las comunicaciones y reducir costos.
- ◀ Crea un sistema que es escalable y seguro para el futuro.
- ◀ Ofrece líneas telefónicas directas a cada condominio.
- ◀ La Oficina Administrativa puede tener acceso a importantes funciones de telefonía empresarial para un mejor servicio a clientes y huéspedes
- ◀ Una red VoIP interna confiable con opciones de respaldo de PSTN.

Introducción

El Sonoran Sun Resort en Puerto Peñasco, México es una comunidad turística en el Golfo de California que es el hogar de 228 condominios y una oficina administrativa.

Sistema Anterior

El Sonoran Sun Resort estaba desprovisto en diversas formas. Primero, los 228 condominios en el complejo turístico no tenían acceso a líneas telefónicas directas – compartían unas cuantas líneas entregadas a ellos por conmutador. Esto impedía que el complejo ofreciera un servicio importante a sus huéspedes – un servicio telefónico confiable – pero también representaba un riesgo potencial de seguridad y emergencia. El PBX en uso era un NexSpan X RJ de Aastra Mitel. Este PBX ofrecía características extremadamente básicas, un volumen pequeño de llamadas concurrentes, no contaba con ninguna función de telefonía administrativa necesaria como llamadas en espera, grabación de llamadas o asistente automático y constantemente requería servicio de mantenimiento y repuestos caros. En general, el sistema de telefonía del Sonoran era poco confiable, obsoleto, impedía al personal administrativo tener la capacidad de ofrecer un excepcional servicio al cliente y no brindaba un servicio telefónico esencial a los huéspedes.

Debido a que no había ninguna red internamente construida dentro del complejo, dependían por completo de proveedores de servicio e infraestructura exteriores, poco confiables – lo cual es propenso a interrupciones a causa del mal clima, calor extremo y congestión de la red. El Sonoran prácticamente no tenía una red interna – por lo que incluso las llamadas dentro del complejo tenían que salir a la red pública.

Requisitos del Sistema Nuevo

En general, el Sonoran necesitaba mejorar todos los aspectos del sistema de telefonía: necesitan construir una red interna, extender las líneas telefónicas directas a todos los condominios, mejorar la confiabilidad del servicio y añadir funciones administrativas para permitir que la oficina administrativa ofrezca un excelente servicio al cliente. El complejo turístico necesitaba instalar en el sitio una red de telefonía interna que permitiera llamadas de un condominio a otro o de la oficina administrativa a un condominio para eliminar la dependencia total de la infraestructura de red pública. Esto también les permitiría mantener una red interna de llamadas en caso de una falla del servicio externo o congestión de red pública. También, esto permitiría al complejo turístico tener el control total de su red de telefonía a fin de agregar fácilmente futuros usuarios y personalizar la red como prefieran. El complejo turístico también necesitaba reforzar las características de telefonía y comunicación disponibles para los empleados administrativos de modo que pudieran monitorear y rápidamente llamar a otras extensiones administrativas, grabar llamadas y poder poner las llamadas en una cola de espera, por ejemplo.



La Solución Grandstream – UCM6510

Por indicación de Servicios y Sistemas en Computación, un revendedor e instalador local en Sonora, México, e Inttelec Networks, un distribuidor ubicado en México de equipo de comunicaciones, Sonoran optó por implementar un nuevo sistema de telefonía apoyado en el IP PBX UCM6510 de Grandstream. El UCM6510 recibía servicio de una cuenta de servicio VoIP de Telmex, así como varias troncales de la red telefónica pública conmutada. Este IP PBX en el sitio, sin cobro de licencias ofrece al complejo turístico el control total de su sistema de comunicaciones y las funciones que usa sin tener que pagar cuotas por el uso de algunas funciones o por agregar a un usuario en el futuro. Les permitió construir una red interna para conectar todos los aspectos del complejo turístico, además de ofrecerles líneas directas para cada condominio, debido a su soporte hasta para 200 llamadas concurrentes y 2000 usuarios en total. Soportando hasta 2000 usuarios, el UCM6510 es una elección muy sustentable y segura para el futuro para el Sonoran ya que les permitirá agregar fácilmente nuevos condominios o usuarios administrativos en el futuro. Si Sonoran decide alguna vez expandirse a otros lugares, el UCM6510 les permite integrar otras posibles ubicaciones geográficas con el UCM6510.



El UCM6510 proporciona al complejo turístico cientos de funciones de telefonía que pueden elegir usar sin tener que pagar cuotas de licencia. Lo más importante para el Sonoran Sun Resort fue la capacidad de crear una cola de llamadas en espera para uso por los usuarios administrativos con el fin de manejar mejor las llamadas y peticiones entrantes, funcionalidad de BLF y marcación rápida para monitorear y transferir fácilmente llamadas entre los empleados administrativos para garantizar que todas las personas que llamen sean atendidas de una manera rápida y eficiente y Registros Detallados de Llamadas (CDR) para controlar el uso de los teléfonos por línea, fecha y más.

También fue importante para el complejo turístico la creación de una red SIP interna para permitir que todos los condominios y la oficina administrativa hagan llamadas dentro del complejo sin tener que salir a la red pública. Esta red interna dirige todas las llamadas internas a través del UCM6510 y no a través de la internet pública exterior lo cual permite comunicaciones mucho más rentables y elimina cualquier problema de conectividad causado por la internet pública algunas veces inestable en el área.

En vista de que el principal proveedor de servicio en el área utiliza una interfaz de troncal digital E1, el UCM6510 fue la elección ideal ya que es compatible no sólo con redes E1, sino también con redes T1 y J1.



Gateways Grandstream para Conectar Fácilmente 228 condominios e Integrar troncales PSTN

Con el fin de hacer la instalación rápida y sencilla y garantizar la confiabilidad de las líneas telefónicas operadas en todo el complejo turístico, Servicios y Sistemas en Computación instaló cinco gateways GXW4248 de alta densidad. Esto permite a Servicios y Sistemas en Computación conectar simplemente cada gateway a la red del complejo turístico a fin de entregar hasta 48 conexiones, cada una con velocidades en Giga-bit, sin tener que tender cables directos en todo el complejo. También se instaló centralmente un GXW4108 dentro del complejo turístico con el fin de conectar hasta 8 troncales PSTN para conectarse a la red de telefonía pública exterior y para copia de seguridad en caso de que por alguna razón el servicio VoIP se vaya.



Los Teléfonos IP Permiten a los Administradores Comunicarse de una Manera Más Efectiva y Eficiente

Para su oficina administrativa, Inttelec recomendó y Servicios y Sistemas en Computación instaló el Teléfono IP Empresarial GXP2160 y los Teléfonos IP GXP1400 para Pequeñas Empresas de Grandstream. Estos poderosos teléfonos IP Grandstream ofrecen un conjunto de funciones líder en el mercado a un valor extremo y permiten que el Sonoran saque provecho a las funciones como BLF/marcación rápida, CDR, grabación de llamadas, llamadas en espera y más.

Las recepcionistas recibieron un teléfono GXP2160 de 6 líneas el cual les permite tener acceso a 6 líneas diferentes. Más importante aún, el GXP2160 incluye 24 teclas bicolors integradas para BLF/marcación rápida las cuales permiten que las recepcionistas monitoreen fácilmente el estado de todas las líneas del administrador de modo que puedan transferir de manera rápida y eficiente las llamadas entrantes al personal disponible.



Los GXP1400s también se utilizaron a través de áreas comunes y varias áreas comunes administrativas en todo el complejo. Estos teléfonos fáciles de usar permiten a los administradores hacer y recibir llamadas importantes con facilidad sin importar dónde se encuentren en el complejo turístico.

Resultados

Gracias al IP PBX UCM6510 de Grandstream y sus diversos gateways y teléfonos IP, el Sonoran Sun Resort pudo instalar una red de telefonía confiable que brinde servicio VoIP a cada área del complejo.

- ✓ Los condominios ahora tienen acceso a líneas telefónicas directas y el complejo cuenta con un PBX instalado que puede atender a todos los usuarios y un volumen muy alto de llamadas concurrentes.
- ✓ La oficina administrativa ahora tiene acceso a una variedad de importantes funciones de telefonía empresarial, incluyendo llamadas en espera, mensajes en múltiples idiomas, IVRs de múltiples niveles, grabación de llamadas y más, que les permiten expandir el servicio al cliente y mejorar las operaciones dentro del complejo.
- ✓ El complejo cuenta actualmente con una red interna que permite a cualquier condominio u oficina administrativa en el complejo llamar a cualquier otro condominio u oficina administrativa directamente a través de la red interna, lo que elimina la necesidad de depender de la red pública PSTN poco confiable y a menudo problemática y ahorra mucho dinero. Gracias a Grandstream, el Sonoran Sun Resort tiene ahora una red de telefonía VoIP local, escalable y confiable que puede conectarse directamente a la red pública para llamadas externas y copia de seguridad.