



**- Una sola centralita para las comunicaciones de todos los establecimientos del grupo franquiciador**

**- Todas las llamadas entre establecimientos son gratuitas**

**- La infraestructura de comunicaciones desplegada facilita la implementación de posteriores servicios de alto valor añadido, tales como la diferenciación de las**



Partner Nextel:



### INTRODUCCIÓN

El Grupo de Confección Easy Market está configurado alrededor de una sede central en Sexto Fiorentino (FI), donde están localizadas las oficinas y el almacén, atendiendo a una cadena de 25 establecimientos franquiciados en continua expansión.

### PROBLEMA

La principal exigencia de El Grupo de Confección Easy Market fue mejorar la operativa y la gestión del almacén facilitando la comunicación, sin coste, entre la sede central con todos los puntos de venta aprovechando la tecnología VoIP y la interconexión IP para el intercambio de datos e información comercial de diversos tipos.

### SOLUCIÓN

La solución Nextel Web Office ha resultado particularmente favorable en cuanto a permitir seguir utilizando la centralita Nextel ya existente en la sede central, integrándolo con Media Gateway VoIP para comunicar gratuitamente todas las extensiones situadas en las tiendas de la cadena de franquiciados.

El primer paso en la implementación ha sido la instalación del Media Gateway de Nextel Web Office situado en la oficina central para gestionar todas las tiendas como extensiones de una sola centralita telefónica, por tanto con llamadas sin coste entre ellas. Cada almacén ha sido dotado con un router VoIP al que ha sido configurada la línea telefónica ya presente para garantizar la autonomía en las comunicaciones externas al sistema, la conexión ADSL y 2 extensiones analógicas.

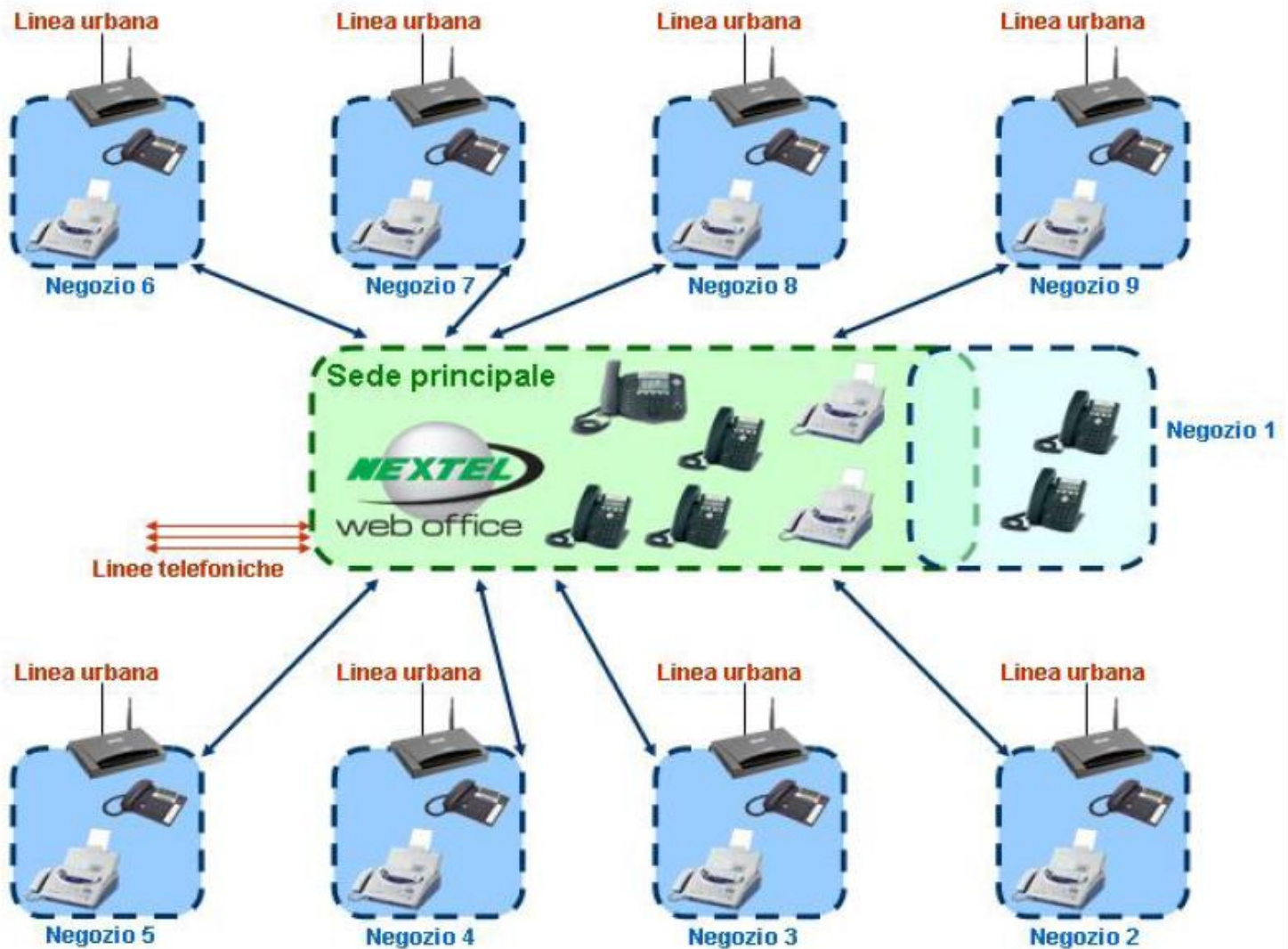
El router elegido para la oficina principal ha sido un BILLION Bipac 7402 G, certificado para su conexión a líneas ADSL (2+), soportando NAT, VPN, Firewall, Wi-Fi 802.11g y UPnP.

En las tiendas del grupo se han instalado los BILLION Bipac 7404 VGP, certificado para su conexión a líneas ADSL (2+), soportando NAT, VPN, Firewall, Wi-Fi 802.11g y UPnP; soportando VoIP y 2 puertos para teléfonos analógicos a los que han sido conectados los clásicos aparatos sin hilos.

Nextel Italia s.r.l.

Via Gasperina, 116 - 00173, Roma - P.IVA: 03634741007

Tel.: +39.06.7239941 - Fax: +39.06.72672854 - email: [voiplab@nextel.it](mailto:voiplab@nextel.it) - Sito web <http://www.nextel.it>



Antes de abordar la instalación de la solución completa, se han mantenido una serie de reuniones con el cliente, sus administradores de red, el Partner Nextel apoyado por el laboratorio Nextel VoIP, y el proveedor de ADSL: el Partner Nextel ha representado el interfaz natural de todos los componentes de la "cadena tecnológica" para la realización del proyecto de la manera más profesional y fiable, superando así todos los problemas operativos planteados. En concreto, han sido individualizados los perfiles de conectividad ADSL con las necesarias garantías de banda mínima disponible y niveles de la Calidad de Servicio ofrecidos.

## EL COMENTARIO DEL PARTNER NEXTEL

Si previamente sobre el papel todo parecía realísticamente factible, en la fase operativa aparecieron pronto los primeros problemas: el proveedor del ADSL de hecho, contrariamente

a lo afirmado al inicio nunca colaboró activamente, refutándose de proveer unas conexiones ADSL con las características exigidas (como muchas veces había garantizado).

El proveedor de ADSL no facilitó el ANCHO DE BANDA GARANTIZADO que se solicitó ni las necesarias CUENTAS SIP y, como si no bastase, todas las DIRECCIONES IP PÚBLICAS ESTÁTICAS activadas se revelaron en la fase de instalación como DINÁMICAS. Adicionalmente, más de la mitad de las conexiones ADSL que estaban activas en las tiendas fueron cayendo en la fase de instalación de los Router, todavía desactivados. Podrán imaginar los problemas acaecidos, las discusiones mantenidas, y los enfados consiguiéndose. Afortunadamente resolvimos el problema gracias a la ayuda del Nextel VoIP Lab y sus socios tecnológicos, como Unidata, en parte gracias al administrador de red del cliente que siempre ha

**Nextel Italia s.r.l.**

Via Gasperina, 116 - 00173, Roma - P.IVA: 03634741007

Tel.: +39.06.7239941 - Fax: +39.06.72672854 - email: [voiplab@nextel.it](mailto:voiplab@nextel.it) - Sito web <http://www.nextel.it>

trabajado de nuestra parte.

Tras una "denuncia" con reclamación de daños e implicación de abogados, el proveedor decidió finalmente admitir sus "carencias". Cuando finalmente el pro-veedor empezó a proporcionar (en los centros en los que podía hacerlo) las conexiones ADSL con las características requeridas, las cosas comenzaron a funcionar de acuerdo a las expectativas inicialmente planteadas.

Paolo Taratufolo  
Product Manager  
Component Office

## CONCLUSIONES

Este ejemplo demuestra como la implementación de la tecnología en las oficinas del cliente es un factor crítico que no debe ser subestimado. La pro-blematika asociada a la escasa calidad de una conexión ADSL puede repercutir significativamente en la solución de comunicaciones, para que pueda ser fiable y de alta calidad.

Un aspecto importante a valorar preventivamente es la gestión de la Calidad del Servicio: una configuración correcta del QoS implica una profunda revisión de los dispositivos de red de todas las sedes implicadas y una eventual sustitución de aquellos que no soportan los procedi-mientos de QoS.

En el momento de establecimiento de un contrato con un proveedor de ADSL, el cliente debe ser informado de los límites de responsabilidad existentes en even-tuales caídas del servicio, interrupcio-nes, suspensiones, retardos o disfuncio-nes del servicio de ADSL/HDSL aportado directamente por el operador.

Análogamente el cliente ha de conocer previamente la calidad y el rendimiento asegurándose del tipo de línea ADSL y HDSL que subscribe, la banda mínima ga-rantizada efectivamente disponible y de los procedimientos de Calidad de Servicio

adoptados en la infraestructura de la red (Switch, Router y Firewall).

Para todo lo expuesto es determinante comprender a fondo el SLA (Acuerdo de Nivel de Servicio) ofrecido por el pro-veedor de conectividad.

La estructura especializada del Nextel VoIP Lab fue creada especialmente para apoyar técnicamente al Partner y los clientes, para la realización de proyectos sólidos y fiables que permitan, también en las relaciones con el operador, reducir al mínimo las eventuales inquietudes de-bidas a la transición a una nueva tecno-logía como es VoIP. El Nextel VoIP Lab, mediante el chequeo gratuito aporta sin coste al Partner y a los clientes la infor-mación adecuada y el soporte técnico necesarios para caracterizar las solucio-nes más convenientes en la realización de proyectos VoIP profesionales.



## Partner Nextel:

### COMPONENT OFFICE

Via G. L. Spontini, 4

50144 - FIRENZE

Tel. 055.35.71.02 - Fax 055.35.71.00

Sito Web <http://www.componentoffice.it>



Nextel Italia s.r.l.

Via Gasperina, 116 - 00173, Roma - P.IVA: 03634741007

Tel.: +39.06.7239941 - Fax: +39.06.72672854 - email: [voiplab@nextel.it](mailto:voiplab@nextel.it) - Sito web <http://www.nextel.it>