

Colt apoya la transformación digital y el proceso de internacionalización de Dentaïd mediante sus servicios de comunicaciones

colt

Cliente
Dentaïd

Negocio

Investigación, desarrollo y comercialización de productos de salud bucal

Sector
Sanitario

Reto

Asegurar que las comunicaciones soportan la transformación digital de la compañía en fase de evolución a un enfoque Cloud y apoyar su proceso de internacionalización.

Productos y servicios

Colt IP VPN Plus y
Colt IP Access

La calidad del servicio y la atención personalizada, claves en la elección de Dentaïd por Colt

Desde 1980 el Grupo Dentaïd se centra en mejorar la salud bucal de las personas a través de soluciones de última generación de la mano de dentistas, higienistas dentales y farmacéuticos. Innovación, exigencia, compromiso y responsabilidad con la salud bucodental de las personas son los principios que guían la actividad de la firma.

El grupo está formado principalmente por Dentaïd, que produce soluciones químicas (colutorios, pastas dentífricas) y comercializa productos físicos y químicos; PHB que comercializa soluciones físicas y químicas y Medical Devices, responsable de la fabricación de productos físicos (cepillos manuales y eléctricos e irrigadores).

Los clientes de Dentaïd son las clínicas, farmacias, parafarmacias, grandes superficies, distribuidores y mayoristas y su fuerza de ventas se articula en equipos de visita médica que buscan la prescripción de los doctores y en equipos de visita a farmacias.

La compañía tiene una plantilla en España de más de 400 personas y en 2017 superó por primera vez la barrera de los 100 millones de euros de facturación.

Dentaïd posee una fábrica en Cerdanyola, donde también residen sus oficinas centrales, y otra en Llinars del Vallés donde se encuentra también el centro logístico, ambas en la provincia de Barcelona. Cuenta, además, con sucursales en Barcelona, Bilbao, Madrid, Oviedo, Sevilla y Valencia para obtener la capilaridad necesaria de su actividad comercial.

Transformación digital e internacionalización

El grupo afronta actualmente dos retos clave en su futuro. Por un lado, la transformación digital que les llevará a evolucionar a una arquitectura tecnológica en la nube y, por otro, un proceso de internacionalización evidenciado en la apertura de sedes en Europa (Alemania, Francia, Holanda e Italia) y en Latinoamérica (Colombia, Chile y Perú).

Con este planteamiento, disponer de una estructura de comunicaciones con productos y servicios flexibles, robustos y escalables que garanticen tanto la accesibilidad a Internet como la comunicación entre las sedes del grupo era un punto fundamental.

Anteriormente, Dentaïd contaba con una infraestructura MPLS que sufría incidencias de modo recurrente y con un servicio de apoyo deficiente mediante el que costaba poder dialogar con un técnico cualificado que resolviese las incidencias con agilidad.

La razón que motivó el inicio de la relación con Colt fue básicamente la necesidad de optimizar el servicio postventa y de atención al cliente que con el anterior proveedor no se ajustaba a las necesidades y provocaba incidentes continuados. "Llegamos incluso a sufrir un problema con el router que se dilató varios días impidiendo la conexión MPLS con las delegaciones, además de incidencias continuadas de voz con una sede, por ser incapaces de definir correctamente la

configuración”, explica Rafael Sarrión Responsable TIC de Dentaïd.

En julio de 2017 la compañía comenzó a desplegar de la mano de Colt un proyecto de mejora de las comunicaciones que incluye los servicios Colt IP VPN Plus y Colt IP Access.

Colt IP Access garantiza un servicio de acceso a Internet de alta velocidad respaldado por la red de Colt ajustada a la creciente demanda de procesos de transformación digital, permitiendo conexión continuada gracias a un ancho de banda prácticamente ilimitado.

Con Colt IP VPN Plus la compañía puede operar en una red privada y segura que ofrece los beneficios de ahorro de una red global compartida al conectar las ubicaciones de Dentaïd en una red privada que no atraviesa la red pública. Se evitan así el robo o filtración de datos y los ataques de denegación de servicio, consiguiendo toda la seguridad que se espera de una red privada y conservando las ventajas en términos de coste que supone una red propia compartida.

Con Colt VPN Plus como solución profesional de conectividad Dentaïd puede crear redes de área extensa (WAN) o redes de área metropolitana (MAN) con una interfaz LAN, simplificando así la gestión.

La primera fase de despliegue implicó proveer acceso a Internet y conectar las sedes, sucursales y oficinas a través de MPLS.

En las sedes comerciales, Dentaïd cuenta con pequeños equipos de profesionales que acceden remotamente al ERP de SAP y se comunican mediante telefonía IP

a través de la MPLS y utilizan una serie de aplicaciones corporativas que demandan ancho de banda.

Dentro de MPLS, Dentaïd ha incluido una conexión a Amazon Web Services para desplegar servicios sobre esa plataforma, migrando el ERP desde Cerdanyola a la sede de Amazon en Irlanda con IP VPN.

En esta arquitectura Cloud, y además del ERP, Dentaïd ya cuenta con un sistema de gestión de relaciones con el cliente (CRM) entendido como un software as a service que se comunica con el ERP a través de un Enterprise Bus Service también residente en el cloud de Amazon.

Las filiales europeas y latinoamericanas aún no están conectadas con los servicios de Colt, ya que la primera fase del proyecto de mejora de las comunicaciones abarca a las sedes y sucursales comerciales en España.

Futuro

El cambio ha traído una mejora de las capacidades que ha llevado a Dentaïd a ampliar su horizonte, realizando una inversión significativa en su apuesta por las comunicaciones de cara a orientar el negocio a futuro.

“El camino a Cloud es un proceso paulatino porque estamos diseñándolo al tiempo del proceso de internacionalización, en el que vamos a intentar utilizar en todas nuestras filiales las mismas herramientas y recursos que estarán en la nube accesibles a través de unas comunicaciones fiables, robustas y escalables”.

Para Dentaïd, gestión y mantenimiento marcan la diferencia. “Colt es un operador de comunicaciones global con

muchas fortalezas, pero lo que buscábamos en este caso es la atención. En ese sentido, el servicio comercial y de atención al cliente que Colt nos facilita es altamente satisfactorio”.

Sarrión asegura que el día a día está mejorando en todas sus necesidades de conexión en todos los perfiles de uso y considera que tener un único proveedor solvente en términos de comunicaciones para que cubra todo el espectro de necesidades y con el que ir creciendo “es algo fundamental para Dentaïd”.

“Los planes de futuro de nuestra infraestructura TIC apuntan cada vez más al concepto Cloud First. Por tanto, cada vez más necesitaremos consolidar un partner de comunicaciones capaz de evolucionar con nosotros en esta estrategia Cloud, al tiempo que nos apoya en nuestro proceso de internacionalización”.

**Rafael Sarrión,
responsable TIC de Dentaïd.**



Para más información, contacte con nosotros:

900 800 607
info.es@colt.net
www.colt.net/es