



G9Telecom, S.A.

Rua Bernardim Ribeiro, 76
3000-069 COIMBRA
Portugal

T. +351 707 450 000

F. +351 707 450 009

geral@g9telecom.pt

www.g9telecom.pt

CASE STUDY

Implementação de uma central UColP para 150
extensões



Centro Cirúrgico de Coimbra

*"O portfólio de soluções da G9Telecom deixa-nos tranquilos,
sabendo que teremos sempre um serviço de telecomunicações
que responde às nossas ambições."*

Guilhermina Rodrigues, Enfermeira-Diretora

"A otimização de recursos humanos e financeiros foi imediata."

Nuno Videira, Serviços administrativos



CLIENTE

Centro Cirúrgico de Coimbra

Unidade de saúde privada que concentra no mesmo espaço físico várias ofertas de tratamento e especialistas da área médica e cirúrgica com o conforto de um hotel 5 estrelas.

DESAFIO

Distinção pela qualidade de atendimento telefónico e experiência de utilização das infraestruturas TIC.

Modernizar e otimizar a infraestrutura TIC que se encontrava obsoleta.

Otimizar os recursos humanos alocados ao atendimento telefónico para garantir que todos os contactos telefónicos são respondidos.

SOLUÇÃO

Implementação, em paralelo à solução existente, com o objetivo de downtime zero, de uma nova infraestrutura de telecomunicações baseada na central UColP para 150 extensões da G9Telecom, com instalação no local e backup na cloud.

Portabilidade da numeração telefónica para a G9Telecom.

Auditoria e reestruturação da rede, introduzindo routers geridos pela G9Telecom e políticas de separação de redes, implementação de wi-fi hotspot com múltiplos SSID com acesso distinto através de uma mesma landpage.

RESULTADOS

A migração de sistemas aconteceu sem downtime.

Capacidade de atendimento telefónico dinâmico otimizando os recursos humanos existentes.

Análise de chamadas perdidas e devolução das mesmas através do SaaS G9Telecom Contact Back.

O Centro Cirúrgico de Coimbra ficou capacitado com um sistema de telecomunicações ágil e inovador com equipamentos tecnologicamente avançados.

Setembro, 2012

Sobre a G9Telecom:

A G9Telecom é uma empresa de capitais portugueses, que opera na área das telecomunicações desde 1998, possuindo as licenças de Operador de Serviço de Acesso à Internet, Serviço de Telefone Fixo e Operador de Redes Públicas de Telecomunicações.

A Orientação para o Cliente, a Inovação, a Excelência e a Ética são os valores que permitem à G9Telecom assumir um relacionamento de profunda e efetiva parceria com os seus clientes. A qualidade é o principal valor que norteia a nossas soluções, sendo certificados segundo a norma ISO 9001, na comercialização de soluções integradas de voz e conectividade.

